

Vergaderjaar 2013–2014

**29 507**

## **Regels voor de financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening)**

**Nr. 121**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 13 december 2013

In een algemeen overleg op 11 september (Kamerstuk 29 507, nr. 120) heb ik met uw Kamer gesproken over lopende beleggingsverzekeringen (waaronder woekerpolissen). In het overleg is gesproken over de aanpassingen die verzekeraars in hun beleid hebben doorgevoerd om klanten de mogelijkheid te bieden om toekomstgericht hun positie te verbeteren. Vanuit het ministerie en uw Kamer zijn deze beleidswijzigingen gestimuleerd door aan te geven welk beleid *best of class* is. *Best of class* is bijvoorbeeld dat klanten kunnen overstappen naar een ander product zonder kosten. Tijdens het algemeen overleg is terecht aandacht gevraagd voor de noodzaak dat verzekeraars niet alleen hun beleid op orde hebben, maar ook polishouders activeren om een bewuste keuze te maken. Ik heb aangegeven dat de AFM toetst of verzekeraars zich voldoende inzetten voor het activeren van klanten en heb toegezegd deze toetsing te versterken door het gebruik van streefcijfers. In deze brief licht ik toe welke streefcijfers de AFM zal hanteren en hoe ik daarover zal rapporteren. Daarnaast heb ik toegezegd in te gaan op de juridische mogelijkheden voor eenzijdige aanpassingen van beleggingsverzekeringen. Hiermee kunnen verzekeraars de positie van klanten verbeteren. Aan het slot van deze brief geef ik kort de stand van zaken op dit punt weer.

#### *Streefcijfers*

De AFM heeft een advies opgesteld voor de vaststelling van ambitieuze, maar ook realistische streefcijfers. In deze brief worden de hoofdpunten van het advies weergegeven. De AFM zal richting marktpartijen communiceren wat concreet van hen verwacht wordt. Ik roep verzekeraars en adviseurs op om dit advies van de AFM toe te passen bij de nazorg. In de aanpak van de nazorg worden de volgende categorieën beleggingsverzekeringen onderscheiden, waarbij de eerste focus ligt op de meest kwetsbare klanten:

- Beleggingsverzekeringen waarbij toekomstige inleg waarschijnlijk niet leidt tot vermogensopbouw (niet opbouwende polissen): na het eerste kwartaal van 2014 moet voor 100% van de klanten met een dergelijke polis een oplossing worden gevonden. Deze polissen zijn doorgaans niet (meer) in het belang van klanten en moeten dus worden aangepakt door verzekeraars, in beginsel in overleg met de klant.
- Beleggingsverzekeringen met als doel het aflossen van een hypotheek: de AFM heeft een streefcijfer van 80% bepaald op basis van ervaringen in de markt. Dit streefcijfer moet in beginsel behaald worden op 1 januari 2015.
- Streefcijfers voor de overige (kwetsbare) klantgroepen: de AFM verwacht in het verloop van 2014 streefcijfers op te stellen. De AFM verwacht op dat moment meer zicht te hebben op de eerste ervaringen met deze groepen, waardoor reële streefcijfers kunnen worden opgesteld.

Bij de streefcijfers wordt getoetst of voldoende klanten zijn geactiveerd. Met activeren van een klant wordt bedoeld dat de klant een bewuste keuze heeft gemaakt. Dat kan de keuze zijn om gebruik te maken van de mogelijkheid van hersteladvies (waarna de polis al dan niet kan worden aangepast) of de keuze om samen met de verzekeraar de polis rechtstreeks aan te passen of de keuze om niets aan te passen aan de polis. De AFM heeft laten weten dat zij begrijpt dat er verschillen bestaan in de portefeuilles van verzekeraars en adviseurs en dat deze verschillen de te behalen resultaten kunnen beïnvloeden. Daarom heeft de AFM aangegeven dat klanten die ondanks voldoende inspanningen van verzekeraars en adviseurs niet daadwerkelijk zijn geactiveerd, bij het streefcijfer van geactiveerde klanten mogen worden opgeteld. De AFM gaat er wel vanuit dat (1) verzekeraars en adviseurs inzichtelijk maken welk deel wel daadwerkelijk is geactiveerd en welk deel niet en (2) verzekeraars en adviseurs op individueel niveau aan de AFM overtuigend kunnen motiveren dat zij ook voor deze laatste groep voldoende inspanningen hebben betracht. Wanneer desondanks niet binnen de aangegeven termijn wordt voldaan aan het gestelde streefcijfer kunnen verzekeraars en adviseurs openbaar en richting de AFM uitleggen waarom dit niet is gelukt en hoe zij alsnog zullen voldoen. De AFM zal dan beoordelen of deze uitleg, en de geplande aanpak om alsnog te voldoen, afdoende is. Bij deze beoordeling van de resultaten zal de AFM meenemen dat verzekeraars en adviseurs in het verleden al inspanningen hebben verricht en resultaten hebben behaald om klanten te activeren. De voortgang op het gebied van activeren van klanten is door de AFM de afgelopen twee jaar gemonitord en voor de zes grootste verzekeraars getoetst. Ik acht het van groot belang dat verzekeraars en adviseurs zich de komende periode extra inspannen om de benodigde streefcijfers te halen binnen een redelijke termijn.

#### *Rapportages AFM over toetsing nazorg*

Jaarlijks wordt door de AFM getoetst of de nazorg bij beleggingsverzekeringen afdoende is vormgegeven. Begin 2014 rondt de AFM de toetsing af van de nazorg zoals die in 2013 door verzekeraars is toegepast. Aangezien in de vragen die in 2013 aan verzekeraars zijn gesteld nog vooral kwalitatief aandacht werd besteed aan de inspanningen die de verzekeraars op dat gebied verrichten kan in deze rapportage nog niet getoetst worden op streefcijfers. Ik heb de AFM daarom gevraagd om in 2014 een extra hoofdpuntenrapportage rond de zomer uit te brengen. Op deze manier kunnen wij komende zomer de stand van zaken aan de hand van streefcijfers bezien. De volgende reguliere rapportage volgt begin 2015. Iedere rapportage van de AFM wordt aan uw Kamer aangeboden.

### *Eenzijdige aanpassingsmogelijkheden beleggingsverzekeringen*

Zoals ik tijdens het algemeen overleg ook heb benadrukt moet de eerste inzet van verzekeraars gericht zijn op het samen met de klant verbeteren van lopende beleggingsverzekeringen. Wanneer na voldoende inspanningen blijkt dat dit bij bepaalde klanten niet lukt, is het aan de verzekeraar om te bezien of er ook eenzijdige aanpassingen mogelijk zijn. Door middel van eenzijdige aanpassingen zou de positie van de klant alsnog verbeterd kunnen worden (hoewel waarschijnlijk minder gericht dan bij een hersteladvies).

De mogelijkheden voor eenzijdige aanpassingen zijn mede afhankelijk van de precieze vormgeving van de polis en de portefeuille. Daarom is het aan verzekeraars zelf om hun portefeuilles door te lichten en de mogelijkheden voor eenzijdige aanpassingen te bezien. Ik heb hen opgeroepen om dit voortvarend ter hand te nemen. Daarnaast heb ik hen opgeroepen om het mij te melden als zij juridische belemmeringen tegenkomen bij gewenste aanpassingen. Als dergelijke belemmeringen praktisch zorgen dat aanpassingen die in het belang van de klant zijn, niet kunnen worden doorgevoerd zal ik mij inzetten om dergelijke belemmeringen zoveel mogelijk weg te nemen. Ik zal de Kamer begin 2014 bij het toezenden van de rapportage van de AFM over 2013 ook informeren over de eventuele belemmeringen die verzekeraars zijn tegengekomen en mijn opvattingen hierover.

De Minister van Financiën,  
J.R.V.A. Dijsselbloem