

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Vaste commissie voor Financiën  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Datum 8 juni 2015  
Ons kenmerk  
Pagina 1 van 3  
Betreft Inbreng rondetafelgesprek toekomst van de  
verzekeringsector

Geachte leden van de Vaste commissie voor Financiën,

De Commissie Verzekeraars (“de Commissie”) heeft op verzoek van de minister van Financiën gekeken naar mogelijke belemmeringen en kansen voor de verzekeringssector. In het rapport “Nieuw leven voor verzekeraars” zijn aanbevelingen en constatering opgenomen. De AFM zal in deze brief ingaan op de vraag waar innovatie kan helpen bij het komen tot toekomstbestendige bedrijfsmodellen. Daarnaast wordt ingegaan op enkele van de aanbevelingen die het toezicht van de AFM raken.

Zoals de Commissie aangeeft staat de Nederlandse verzekeringssector onder druk. De krimp in de levenmarkt en de lage rentestand zijn daar onder meer de oorzaak van. Juist nu ook de druk groot is om de bedrijfsvoering aan te passen aan nieuwe regels en noodzakelijke kostenbesparingen door te voeren, is het aan verzekeraars om risico’s op waarde te blijven schatten en zich continu bewust te blijven van hun gedrag richting de klant. Technologische ontwikkelingen bieden kansen om te innoveren en bedrijfsmodellen toekomstbestendig te maken in het belang van de klant.

### **Innovatie in producten**

De AFM is het met de Commissie eens dat er kansen liggen voor levensverzekeraars om tweede- en derde pijler pensioenproducten verder te ontwikkelen gegeven de toenemende vergrijzing en veranderende arbeidsmarkt. Vanuit het oogpunt dat er een grotere variatie is tussen consumenten in omstandigheden en behoeften dan voorheen ligt het voor de hand voor levensverzekeraars om anders naar hun producten te gaan kijken. De AFM pleit voor innovatie die in het belang van de klanten is. Nieuwe producten moeten dan ook voldoen aan de uitgangspunten van klantbelang centraal. Een juiste aansluiting tussen het product en de doelgroep aan wie het product wordt verkocht vindt de AFM daarbij een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast dienen de producten kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk te zijn.

### **Innovatie in de informatie over producten**

De Commissie wijst er terecht op dat de sector moet zorgen voor goede voorlichting over de voordelen en risico’s van de specifieke producten die door verzekeraars worden aangeboden. Het is wenselijk dat consumenten inzicht hebben in de mogelijkheden om (aanvullend) in de oude dag te voorzien. Technologische ontwikkelingen kunnen

Datum 8 juni 2015

Ons kenmerk

Pagina 2 van 3

daarbij helpen. Uit een recent onderzoek van de AFM naar digitale communicatie bij verzekeraars blijkt dat er al veel goede ‘mijnomgevingen’ (digitale overzichten) beschikbaar zijn die consumenten in staat stellen meer inzicht krijgt in hun financiële situatie. De Wet pensioencommunicatie die op 1 juli 2015 in werking treedt, biedt meer mogelijkheden voor digitale communicatie met deelnemers. Met de wet worden ook uitbreidingen van mijnpensioenoverzicht.nl voorgesteld, waarmee een deelnemer een digitaal totaaloverzicht heeft van zijn pensioen, inclusief informatie over belangrijke keuzes en levensgebeurtenissen. De AFM moedigt initiatieven om de consument en deelnemer te helpen bij zijn financiële planning van harte aan.

### **Open normen en leidraden**

De Commissie meent dat een intensievere dialoog tussen toezichthouder en onder toezicht staande ondernemingen moet bijdragen aan beter wederzijds begrip, onder andere met betrekking tot de invulling van open normen. Een veel gehoorde klacht door de Commissie is dat leidraden niet gezien worden als richtinggevend, maar als verplichtend. De leidraden van de AFM zijn richtinggevend, en geen verplichting. Als partijen een eigen invulling aan de wettelijke normen willen geven, dan hebben zij die vrijheid. Dit betekent dat verzekeraars de ruimte hebben om vanuit een eigen perspectief naar de letter en geest van de wet te kijken en te handelen. De AFM roept de verzekeraars nadrukkelijk op om, waar leidraden van de AFM als knellend of te verplichtend worden ervaren en innovatie remmen, dit bij de AFM onder de aandacht te brengen.

### **Beleggingsverzekeringen**

Als verzekeraars naar de toekomst willen kunnen kijken, is het van belang dat de onzekerheid die (potentiële) schadevorderingen met betrekking tot gebreken in beleggingsverzekeringen en/of de daarbij gepaard gegane dienstverlening creëren, zo spoedig mogelijk worden weggenomen. Om de onzekerheden te reduceren moeten alle serieuze mogelijkheden die kunnen leiden tot een passende oplossing worden onderzocht. Het is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van verzekeraars om alle oplossingsrichtingen te onderzoeken. Aan de rechten van gedupeerde polishouders van beleggingsverzekeringen mag bij de invulling en keuze voor een bepaalde oplossingsrichting in principe geen afbreuk worden gedaan. In het vormgeven van en de keuze voor een oplossingsrichting dient een gezonde balans te worden gewaarborgd tussen de belangen van de gedupeerden van beleggingsverzekeringen en de overige polishouders.

Het is belangrijk dat het publiek - en dus klanten met en zonder een beleggingsverzekering - vertrouwen heeft in de financiële markten. Vanuit dit perspectief volgt de AFM de ontwikkelingen rond de beleggingsverzekeringsproblematiek aandachtig en onderneemt de AFM actie. Deze actie is gericht op verzekeraars en adviseurs met als doel om klanten te activeren om naar hun beleggingsverzekeringen te kijken en zoveel mogelijk hun toekomstige financiële situatie te verbeteren. Het is de verantwoordelijkheid van verzekeraars om samen met polishouders van beleggingsverzekeringen een passende oplossing te vinden. Ook adviseurs spelen een belangrijke rol in het activeren van consumenten en het geven van kosteloos hersteladvies om hen een weloverwogen keuze over hun beleggingsverzekering te laten maken en daarmee zoveel als mogelijk de toekomstige financiële situatie van deze klanten te verbeteren.

Onlangs heeft de AFM de mogelijkheid gekregen om een tuchtklacht in te dienen als een verzekeraar zich niet aan de gestelde streefcijfers behorende bij het activeringsproces houdt. Daarnaast krijgt de AFM vanaf 1 juli 2015 de

Datum 8 juni 2015  
Ons kenmerk  
Pagina 3 van 3

bevoegdheid om op het activeringsproces formeel te kunnen handhaven via een nieuwe norm in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). De AFM heeft deze nieuwe norm in de Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft verder uitgewerkt (Regeling). In deze regeling zijn de streefcijfers voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen en hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen vastgelegd als een 'vereist resultaat'. Tevens is in de regeling voor het eerst het vereiste resultaat voor pensioengebonden beleggingsverzekeringen vastgelegd.

Met de nieuwe norm krijgt de AFM de bevoegdheid om handhavend op de treden tegen die verzekeraars die kwantitatief en/of kwalitatief achterblijven bij het vereiste resultaat. Deze bevoegdheid stelt de AFM in staat bij te dragen aan het waarborgen van de juiste kwaliteit en inspanningen van verzekeraars bij het activeren van klanten met een beleggingsverzekering. Hiermee draagt deze bevoegdheid tevens concreet bij aan het reduceren van problemen van klanten met een beleggingsverzekering omdat ze door het activeringsproces dichterbij hun beoogde doelkapitaal kunnen komen. Hiermee hoopt de AFM mede bij te dragen aan het herstel van het vertrouwen en daarmee de stabiliteit in de verzekeringssector.

#### **Afsluitend**

Het is in eerste instantie aan de verzekeraars zelf om in de komende jaren scherp te zijn op de noodzakelijke veranderingen die moeten leiden tot een gerechtvaardigd herstel van vertrouwen. Dat kan door kritisch te zijn op de eigen organisatie en het gedrag van de mensen die daarin werken, door te innoveren en gebruik te maken van technologie en door optimaal in te spelen op de behoeftes van de klant. In het toezicht van de AFM zal de aandacht ook naar deze noodzakelijke veranderingen uitgaan.

In het rondetafelgesprek van 11 juni is ondergetekende uiteraard bereid om nadere toelichting te geven op deze brief.

Hoogachtend,  
Autoriteit Financiële Markten

drs. H.W.O.L.M. Korte  
Bestuurslid