

Closedbook- levensverzekeringen

Een onderzoek naar dienstverlening,
uitbesteding en informatieverstrekking

20 juni 2023

Veel levensverzekeraars beschikken over zogenaamde ‘closedbook’-portefeuilles. Dit zijn verzekeringen die niet meer worden verkocht, maar voor bestaande klanten nog jarenlang doorlopen. In het verleden hebben verzekeraars op grote schaal verschillende (individuele) levensverzekeringen aangeboden, bijvoorbeeld voor de aflossing van de hypotheek of als aanvulling op het pensioen. Vanwege de langdurig lage rente en het vervallen van fiscale voordelen, zijn deze producten voor zowel verzekeraars als klanten minder aantrekkelijk geworden. Daarnaast maakt de woekerpolisaffaire dat beleggingsverzekeringen nauwelijks meer worden verkocht.

Omdat de portefeuilles krimpen, staan levensverzekeraars onder druk om de kosten van deze closedbook-portefeuilles beheersbaar te houden. Een groot aantal levensverzekeringen die in het verleden zijn afgesloten, loopt vandaag de dag nog steeds. Verzekeraars blijven verantwoordelijk voor de zorgplicht richting hun klanten, terwijl de systemen vaak verouderd en duur in onderhoud zijn. Naarmate het aantal levensverzekeringen in de portefeuille afneemt, nemen de beheerkosten per polis toe.

Verzekeraars zullen de stijgende kosten moeten opvangen en kunnen hiervoor aan verschillende knoppen draaien. Opties zijn om de portefeuille te verkopen, om werkzaamheden uit te besteden of om juist portefeuilles op te kopen. Zo kunnen verzekeraars synergievoordeel behalen. Het risico bestaat echter ook dat verzekeraars (tevens) de dienstverlening versoberen om kosten te beperken. Klanten kunnen dan bijvoorbeeld moeilijker in contact komen met de verzekeraar of bepaalde wijzigingen aan de levensverzekering niet meer doorvoeren. De krimp van de levenmarkt zou er zo toe kunnen leiden dat het klantbelang niet meer of onvoldoende centraal staat bij de dienstverlening aan klanten met een levensverzekering in een closedbook-portefeuille.

De AFM heeft daarom in 2022 een verkenning gedaan naar de dienstverlening en uitbesteding bij closedbook-portefeuilles van individuele levensverzekeringen. Ook is gekeken naar de informatieverstrekking aan klanten. Voor het onderzoek heeft de AFM eerst een uitvraag gedaan naar de uitbesteding van werkzaamheden in het kader van closedbook-portefeuilles. Daarnaast heeft de AFM via interviews met levensverzekeraars informatie opgevraagd over hun strategie en invulling van de zorgplicht. In de interviews is gesproken over onder andere uitbesteding, aspecten gerelateerd aan het klantcontact, de informatieverstrekking aan klanten en de productontwikkelingsnormen.

Uit de verkenning blijkt dat alle onderzochte verzekeraars een strategie hebben opgesteld over hoe om te gaan met hun closedbook-portefeuille. Verzekeraars bevestigen dat de kosten van het beheer van een closedbook-portefeuille samenhangen met de omvang ervan. Hoe kleiner de portefeuille, hoe minder polissen er zijn om de kosten over te verspreiden. Het is volgens verzekeraars daarom van belang om de vaste kosten omlaag te brengen. Sommige verzekeraars kiezen er daarom voor het beheer van de portefeuille uit te besteden of deze te verkopen. Andere verzekeraars zoeken juist naar schaalvoordeel door portefeuilles op te kopen.

Rond de dienstverlening en informatieverstrekking aan klanten lijken zich op dit moment geen acute risico's voor te doen. Zo kunnen klanten verzekeraars nog steeds via verschillende kanalen bereiken om bijvoorbeeld mutaties door te voeren. Daarnaast besteden verzekeraars in zekere mate aandacht aan het (doorlopend) verbeteren van de informatieverstrekking. Hierbij maken verzekeraars soms gebruik van consumentenpanels of consumentenonderzoek. Ook is de informatieverstrekking naar eigen zeggen verder verbeterd naar aanleiding van eerder gepubliceerde handvatten¹ van de AFM.

¹ [Mogelijk tegenvallend eindkapitaal vraagt om intensief contact tussen verzekeraars en klanten \(afm.nl\)](https://www.afm.nl/nl/afm-advies-2022-01-mogelijk-tegenvallend-eindkapitaal-vraagt-om-intensief-contact-tussen-verzekeraars-en-klanten)

Verder worden de meeste levensverzekeringen, ook als ze niet meer verkocht worden, periodiek geëvalueerd op basis van de productontwikkelingsnormen.

Ten aanzien van uitbesteding blijkt dat verzekeraars verschillende eisen stellen aan de uitvoerende partij voor wat betreft de dienstverlening aan klanten, IT-systemen en beveiliging van data.²

Verzekeraars besteden steeds vaker het beheer van de closedbook-portefeuilles uit aan derde partijen, om zo kostenvoordeel te behalen. Hierbij hebben verzekeraars ook bij migraties van interne en externe portefeuilles aandacht voor het klantbelang. Polissen die worden omgezet, worden niet ten nadele van klanten gewijzigd.

Om de kosten van dienstverlening aan klanten beheersbaar te houden, zien verzekeraars een aantal speerpunten:

- **De migratie van de polissen naar nieuwe IT-systemen is noodzakelijk.** De oude systemen vereisen specifieke kennis, die met het vertrek van medewerkers langzaam verdwijnt. Daarnaast is de onderliggende technologie in sommige gevallen verouderd. Bovendien zijn de systemen te duur om in de lucht te houden. Het is goedkoper om alle polissen onder te brengen in een klein aantal nieuwe systemen. Eventuele wijzigingen hoeven dan maar in een beperkt aantal systemen doorgevoerd te worden, waardoor er minder personeel nodig is om de systemen te beheren. Alle levensverzekeraars geven aan deze ontwikkeling door te (gaan) maken, dan wel doorgemaakt te hebben.
- **Het versimpelen en kostenefficiënt maken van de dienstverlening.** Zo bieden ze klanten de mogelijkheid om veel mutaties zelf te doen via een online portaal. Tegelijkertijd geven verzekeraars aan ook telefonisch bereikbaar te blijven, gelet op de diversiteit van klanten en hun behoeften.

In de relatie tussen verzekeraars en gevolmachtigd agenten ziet de AFM ruimte voor verbetering.

Verzekeraars kunnen in hun risicomangement nog meer rekening houden met de uitbestede activiteiten aan gevolmachtigden om de uitvoering beter te kunnen beoordelen en de naleving van wet- en regelgeving te waarborgen. Een deel van de verzekeraars geeft aan dat er voor lopende volmactsrelaties geen recente risicoanalyses beschikbaar zijn. Er zijn dan weliswaar overeenkomsten afgesloten, maar die zijn veelal oud of overgenomen van andere partijen, zonder dat er risicoanalyses zijn uitgevoerd. Uitbesteding aan het volmachtkanaal is echter een vergaande uitbesteding en risicomangement kan borgen dat maatregelen nog steeds passend zijn.

De markt zal de komende jaren naar verwachting verder krimpen, waarmee het risico op versoering van de dienstverlening ten nadele van klanten toeneemt. Gemiddeld krimpen de closedbook-portefeuilles met zes procent per jaar en als gevolg hiervan stijgen de kosten per polis verder.

De AFM zal de genoemde marktontwikkelingen nauw monitoren, om te borgen dat het klantbelang ook bij closedbook-portefeuilles centraal blijft staan. Verzekeraars zullen immers moeten blijven streven naar kostenefficiëntie. Omdat de omvang van de portefeuille en andere kwantitatieve indicatoren alleen een eerste beeld geven, zal de AFM deze cijfers combineren met een kwalitatieve aanpak, waaronder periodieke gesprekken met levensverzekeraars over hun strategie. Met deze monitoring zal de AFM zich ook de komende jaren sterk maken voor een levenssector waarin verzekeraars de dienstverlening aan klanten voorop blijven stellen.

² DNB heeft in haar [Good Practice Uitbesteding Verzekeraars](#) aanbevelingen gegeven voor alle aspecten van uitbesteding.



Autoriteit Financiële markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

www.afm.nl

Dataclassificatie

AFM-Publiek

Volg ons: →



De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2023