

In oktober 2015 hebben wij bij zestig adviseurs met veel beleggingsverzekeringen in hun portefeuille een uitvraag gedaan over de stand van zaken bij de nazorg voor beleggingsverzekeringen. Op basis van de resultaten deelt de AFM de belangrijkste conclusies en enkele good practices hieruit.

Conclusies

Het blijkt dat de meeste adviseurs meer dan 80% van hun klanten met hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen hebben geactiveerd. Hiermee hebben zij het streefcijfer behaald.

De navraag laat echter ook grote verschillen zien in het inzicht in de portefeuille beleggingsverzekeringen per adviseur. Dit is zorgelijk. Zo weten sommige adviseurs niet uit welk type beleggingsverzekeringen hun portefeuille bestaat. Het is belangrijk dat adviseurs een goed en gedetailleerd inzicht hebben in hun eigen portefeuille.

Een andere conclusie is dat er onduidelijkheid bestaat over het verschil tussen adviseren en activeren. **Bij hersteladvies gelden dezelfde adviesregels als voor ieder ander advies over impactvolle financiële producten.** Klanten die aangeven geen hersteladvies te willen, moeten goed worden geactiveerd. Dit betekent dat zij inzicht krijgen in hun situatie en overzicht van de verbetermogelijkheden en zo nodig stappen ondernemen om hun situatie te verbeteren.

Good practices

Uit de ontvangen informatie heeft de AFM een aantal good practices gehaald. Deze delen we graag met u om uw klanten met een beleggingsverzekering nog beter te activeren en/of hersteladvies te bieden. Dit geldt ook voor klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering of met een beleggingsverzekering met een overige doelstelling die u mogelijk nog dient te activeren.

Medewerker vrijmaken voor hersteladvies

Sommige adviseurs hebben één medewerker (gedeeltelijk) vrijgemaakt om hersteladvies te laten geven. Dit is efficiënter, omdat deze medewerker gespecialiseerd is in het geven van hersteladvies.

Opstellen van informatiedocument voor hersteladvies

Het hersteladvies is kosteloos. Er worden alleen kosten gerekend voor activiteiten die niet bij het hersteladvies horen. Daarom heeft een aantal adviseurs een apart informatiedocument opgesteld. Hierin staat waarvoor wel en waarvoor geen kosten gerekend worden. Hierdoor begrijpen klanten vaak beter wat het nut en de noodzaak van hersteladvies is en zijn zij geneigd sneller in te gaan op het aanbod van hersteladvies.

Hersteladvies combineren met andere werkzaamheden

Eén adviseur geeft in het hersteladviestraject de voorkeur aan een gecombineerde benadering. Hij biedt zijn klanten een actueel overzicht van de stand van zaken voor wat betreft andere financiële producten zoals spaarproducten en lijfrenteverzekeringen. Voor hem leidt dit structureel tot hogere klantwaarderingen.