
Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggingsverzekeringen ¹

De woekerpolisaffaire heeft veel stof doen opwaaien. Verzekeraars hebben beloofd klanten volgens gemaakte afspraken te compenseren en hen de mogelijkheid te bieden om hun beleggingsverzekering aan te passen. In de afgelopen periode zijn (bijna) alle klanten door de verzekeraars hierover geïnformeerd. Of een klant zijn beleggingspolis moet aanpassen en hoe, is niet gemakkelijk te beantwoorden. U speelt als adviseur een cruciale rol: u bent immers, naast de klant zelf, de enige die op de hoogte is van de totale financiële situatie van de klant. De minister van Financiën heeft eerder toegelicht dat hij van mening is dat de adviseur die destijds betrokken is geweest bij de advisering van een beleggingsverzekering aan de klant, nu ook (kosteloos) de klant moet adviseren over aanpassingen van datzelfde product. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft in haar [nieuwsbrief van 29 november 2011](#) al aandacht besteed aan dit standpunt. Daarnaast is uw rol als adviseur bij de begeleiding van deze klanten met een beleggingsverzekering hierin besproken en is tevens uitgelegd waaraan een hersteladvies moet voldoen. De AFM heeft hierop vragen gekregen over de manier waarop een adviseur het proces rond het hersteladvies kan vormgeven en wil adviseurs hier graag bij helpen.

De AFM heeft in de markt gezocht naar voorbeelden die illustreren hoe een hersteladvies wordt vormgegeven. Op basis van deze voorbeelden uit de markt is een stappenplan opgesteld aan de hand waarvan u het hersteladvies kunt invullen. De AFM heeft in de markt geconstateerd dat adviseurs die het hersteladvies goed vormgeven dit doen op een soortgelijke wijze als hierna wordt beschreven. Deze adviseurs realiseren zich dat het hersteladvies in het belang is van de klant.

Uitgangspunt in het hersteladvies is het oorspronkelijke doel van de klant: is het nog (realistisch) mogelijk om de oorspronkelijke doelstelling te behalen, en zo niet, hoe kan de positie van de klant dan zoveel mogelijk worden verbeterd. Het is belangrijk dat u als adviseur uw klanten actief gaat benaderen: dat is dé manier om te voorkomen dat in de toekomst klanten hun doelstelling, voor hen mogelijk onverwacht, niet gaan halen.

Dit stappenplan gaat uit van de situatie dat de adviseur zijn eigen, huidige klanten helpt. Indien u als adviseur 'nieuwe' klanten met een beleggingsverzekering helpt, dan raadt de AFM u ook aan dit stappenplan te gebruiken om uw eigen adviesproces vorm te geven. 'Nieuwe' klanten zijn klanten die niet eerder onderdeel waren van uw (eventueel aangekochte) portefeuille. Meer over deze groep klanten wordt toegelicht bij 'Advies aan nieuwe klanten en de daaraan verbonden mogelijke kosten'.

Uitgangspunten

- Adviseurs benaderen klanten met een beleggingsverzekering pro-actief voor een hersteladvies. Tijdens het adviesgesprek bespreekt de adviseur problemen over een hogere restschuld op de hypotheek, een lager dan verwacht pensioen of andere problemen en onderneemt hij waar nodig actie.
- Een hersteladvies is erop gericht de klant te adviseren waarbij de vraag of het oorspronkelijke doel nog kan worden bereikt het uitgangspunt is. En indien dit niet het geval is, welke aanpassingen er mogelijk/wenselijk zijn gezien de financiële positie van de klant.
- Alle klanten met een beleggingsverzekering worden benaderd voor een hersteladvies, maar hoe groter het financiële risico dat de klant loopt, hoe dringender het hersteladvies wordt. Deze klanten hebben dan ook voorrang in het hersteladviesproces.
- De AFM gaat er vanuit dat u bij het hersteladvies de [adviesregels](#) volgt.

- De adviseur (of financieel dienstverlener) die destijds het advies over de beleggingsverzekering heeft gegeven adviseert dezelfde klant nu ook zonder opnieuw advieskosten in rekening te brengen. De adviseur heeft voor dit advies doorgaans een vergoeding ontvangen of ontvangt deze nog steeds. Ook een adviseur die de portefeuille van een andere adviseur heeft overgenomen verstrekt het advies in beginsel kosteloos. Bij kosteloos hersteladvies gaat het specifiek om het hersteladvies ten behoeve van de afgesloten beleggingsverzekering (zie ook 'Kosteloos hersteladvies aan bestaande klanten').

Wanneer is een hersteladvies geslaagd?

Een hersteladvies is inhoudelijk geslaagd als:

- De klant volledig op de hoogte is van de huidige situatie van zijn beleggingsverzekering en hoe zich dit verhoudt tot de doelstelling waarvoor hij het product destijds aanschafte;
- De mogelijkheden tot aanpassing zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd;
- De klant de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige beleggingspolis tegen elkaar heeft afgewogen en hierop een weloverwogen beslissing maakt om wel of geen actie te ondernemen.
- De situatie voor de toekomst is hersteld en/of waar mogelijk is verbeterd.

De AFM heeft aan de hand van voorbeelden in de markt een stappenplan opgesteld waarmee u als adviseur het proces rond het hersteladvies kunt vormgeven. Dit stappenplan bestaat uit drie stappen die hierna worden beschreven. Het stappenplan heeft een sterk risicogeoriënteerde benadering: de klanten waarvan de mogelijke problemen het grootst zijn worden door u het eerst benaderd. Ter voorbereiding op het uitvoeren van het stappenplan kunt u vaststellen of er voldoende kennis bij u en binnen uw kantoor aanwezig is over bijvoorbeeld de huidige compensatieregelingen, het flankerend beleid van verzekeraars, de beschikbare producten en de aangepaste kostennormen. Indien nodig kunt u hierop actie ondernemen om de kennis hiervan te vergroten.

Stap 1	Stap 2	Stap 3
<p style="text-align: center;">Inventarisatie van de portefeuille</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke klanten hebben een beleggingsverzekering? - Kan ik deze klanten onderverdelen in bepaalde groepen? - Wat is de looptijd van de beleggingsverzekering? 	<p style="text-align: center;">Vorbereiden van het hersteladvies</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer en hoe ga ik klanten benaderen (plan van aanpak)? - Kunnen klanten vooraf nog iets voorbereiden? - Hoe ga ik om met klanten die ik niet kan bereiken of die afwijzend reageren? 	<p style="text-align: center;">Het hersteladvies</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe vul ik het adviesgesprek in? - Is het doel of de financiële positie gewijzigd? - Wat te doen als de klant aangeeft dat de resultaten achter blijven bij de verwachtingen? - Wat is het effect van mogelijke compensatie? - Wat voor productkeuzes heeft de klant? - Kan de klant er op achteruit gaan? - Wat moet de aanbieder doen? - Wanneer is een hersteladvies geslaagd?

Stap 1. Inventarisatie van de portefeuille

Bij stap 1 inventariseert u bij welke klanten de financiële risico's naar aanleiding van hun beleggingsverzekering het grootst zijn.

1a. Welke klanten hebben een beleggingsverzekering?

Door een overzicht te maken van alle klanten in uw portefeuille die een beleggingsverzekering hebben kunt u de klanten identificeren die in aanmerking komen voor een hersteladvies.

1b. Kan ik deze klanten onderverdelen in bepaalde groepen?

U kunt de groep klanten met een beleggingsverzekering onderverdelen in verschillende risicocategorieën zodat duidelijk wordt welke klanten een hoger risico lopen om hun doel niet te behalen. Hierbij speelt ook het doel van het vermogensopbouwproduct een rol. Een klant kan een vermogensopbouwproduct hebben afgesloten voor de hypotheek, als aanvulling op het pensioen (3e pijler pensioen) of voor algemene vermogensopbouw. In principe loopt de groep klanten die een vermogensopbouwproduct hebben afgesloten voor de hypotheek het meeste risico, vervolgens klanten met een vermogensopbouwproduct voor aanvullend pensioen en tot slot de categorie algemene vermogensopbouw.

Andere voorbeelden, die wij in de markt zijn tegengekomen, van een onderverdeling van klanten in risicocategorieën:

- Er is een verwacht tekort van de waarde op einddatum ten opzichte van het doelkapitaal en dit tekort zorgt voor potentiële financiële risico's voor de klant;
- De doelstelling van de klant sluit niet aan bij het afgesloten product en het advies is dus uiteindelijk niet passend gebleken;
- Dit is de enige voorziening tot vermogensopbouw van de klant waardoor de klant financieel kwetsbaar is. Bijvoorbeeld een ZZP'er die pensioen geheel in eigen beheer opbouwt;
- Het betreft een beleggingsverzekering met te hoge kosten, een inteereffect door hefboomwerking of hoge risicopremies (voor meer informatie hierover kunt u ook kijken in het [feitenonderzoek beleggingsverzekeringen](#) uit 2008);
- Het dossier is onvolledig of geeft een onvoldoende helder beeld van het toenmalige advies aan de klant (en in hoeverre dit aansluit bij de doelstelling van de klant).

Uw klantenportefeuille kunt u rangschikken door middel van bovenstaande onderverdeling. Eén van de uitgangspunten is dat alle klanten met een beleggingsverzekering worden benaderd voor een hersteladvies, maar hoe vaker in bovenstaande vragenlijst bevestigend wordt beantwoord, hoe dringender het hersteladvies wordt. Benader deze klanten dan ook als eerste.

1c. Wat is de looptijd van de beleggingsverzekering?

Hoe langer de looptijd van een beleggingsverzekering nog is, hoe groter de invloed van uw hersteladvies kan zijn: de mogelijkheid tot het behalen van de oorspronkelijke doelstelling is dan ook groter (overigens kan een langere looptijd ook een mogelijkheid zijn tot koersherstel, dit is echter een onzekere factor).

Stap 2. Voorbereiden van het hersteladvies

Stap 2 richt zich op een goede voorbereiding van het hersteladvies zodat het uiteindelijke hersteladvies zo effectief mogelijk verloopt.

2a. Wanneer en hoe ga ik klanten benaderen (plan van aanpak)?

Aan de hand van de gemaakte rangschikking in stap 1 kunt u een plan van aanpak maken voor het benaderen van uw klanten. De doelstelling is dat in ieder geval alle klanten die in één of meerdere risicocategorieën vallen aan het einde van het hersteladvies inzicht hebben in hun situatie en weloverwogen een beslissing hebben genomen of ze wel of niet aanpassingen doen aan hun huidige beleggingsverzekering (waaronder oversluiten naar een ander product). Maak aantoonbaar dat u, binnen uw mogelijkheden, alles heeft gedaan om te zorgen dat deze doelstelling door de

klant behaald kan worden. U kunt niet volstaan met één of twee onbeantwoorde telefoontjes aan de klant. Als alternatief kunt u de klanten ook per brief of e-mail benaderen. Het hersteladvies dient bij voorkeur te worden gevoerd aan de hand van een of meerdere gesprekken met de klant. Uiteraard speelt uw (tijds)capaciteit een rol bij het benaderen van uw klanten. De AFM verwacht dat u in het najaar van 2012 start met het benaderen van uw klanten, voor zover u daar nog niet mee was begonnen.

2b. Kunnen klanten vooraf nog iets voorbereiden?

U kunt klanten vooraf gegevens laten opzoeken. Er zijn adviseurs die hiervoor bijvoorbeeld een gestandaardiseerde checklist aanbieden aan hun klanten.

2c. Hoe ga ik om met klanten die ik niet kan bereiken of die afwijzend reageren?

Indien de klant aangeeft geen prijs te stellen op een hersteladvies moet de klant in ieder geval kenbaar worden gemaakt wat de risico's van het niet aangaan van het hersteladvies zijn, wat de mogelijke waarde van het hersteladvies voor de klant kan zijn en dat het hersteladvies kosteloos is. Dit laatste kunt u expliciet vermelden om te voorkomen dat klanten niet ingaan op de uitnodiging voor het hersteladvies omdat ze denken dat er kosten aan verbonden zijn (zie ook 'Standpunt AFM over het hersteladvies'). Leg deze afwijzing van de klant ook goed vast in uw klantdossier, bijvoorbeeld door gespreksverslagen of e-mails toe te voegen.

Stap 3. Het hersteladvies

Stap 3 richt zich op het uitvoeren van het daadwerkelijke hersteladvies.

3a. Hoe vul ik het adviesgesprek in?

De AFM gaat er vanuit dat, eenmaal aan tafel met de klant, u de procedure van een regulier adviesproces volgt met daarbij enkele aandachtspunten. Het reguliere adviesproces houdt in:

- Inventarisatie
 - o Kennis en ervaring
 - o Financiële positie
 - o Doelstelling
 - o Risicobereidheid
- Analyse
- (Herstel)advisering
- Nazorg (maak duidelijke afspraken over eventuele doorlopende dienstverlening en op welke wijze de klant hiervoor betaalt)

3b. Is het doel of de financiële positie gewijzigd?

Bij de inventarisatie en analyse kunt u onder meer beoordelen in hoeverre de huidige beleggingsverzekering nog aansluit bij het oorspronkelijke doel van de klant en wat de oorzaken zijn indien dit niet het geval is (bijvoorbeeld de voorkeuren van de klant omtrent wel/niet beleggen zijn veranderd, de financiële situatie is gewijzigd etc.). Ook een lager dan verwacht rendement, hefboomeffect of niet passende beleggingsmix moet passende aandacht krijgen in het advies.

3c. Wat te doen als de klant aangeeft dat de resultaten achter blijven bij de verwachtingen?

Eén van de uitgangspunten in het hersteladvies is de beantwoording van de vraag of het nog (realistisch) mogelijk is om de oorspronkelijke doelstelling te behalen. Bepaal samen met de klant

wat voor hem/haar het beste is: aanpassen van het huidige product, beëindigen van het huidige product en/of een passend alternatief adviseren. Opties hierbij kunnen zijn het premievrij maken van het product, oversluiten naar een ander product, de overlijdensrisicoverzekering aanpassen, de inleg verhogen etc. Uiteraard kan het ook in het belang van de klant zijn om niets te wijzigen. Bijvoorbeeld als de klant accepteert dat het doelkapitaal niet bereikt gaat worden, hij dit risico aanvaardbaar vindt en hier een weloverwogen beslissing over wordt genomen, kan het zijn dat er niets gewijzigd wordt. Mochten belemmeringen wijzigingen in de weg staan, zoals door verpanding of hoge kosten, dan roepen wij u op om deze bij de AFM te melden. Dit soort belemmeringen mogen een verbetering van de positie van de klant niet in de weg staan.

3d. Wat is het effect van mogelijke compensatie?

Mogelijk komt de klant in aanmerking voor compensatie (of heeft deze al gestort gekregen in haar polis). Controleer aan de hand van het flankerend beleid van de verzekeraar in hoeverre door u of de klant aanvullend actie moet worden ondernomen. Eventueel zorgt de compensatie ervoor dat het doel van de klant alsnog behaald kan worden. Bespreek dan samen met de klant in hoeverre het product nog steeds passend is en of aanpassing noodzakelijk is. Dit geldt ook voor eventuele kostenaanpassingen door de verzekeraar naast de compensatie. Beoordeelt u altijd zelfstandig (voor zover mogelijk) of de informatie van de verzekeraar correct is en past bij de klant. U hoeft overigens niet te wachten met het benaderen van klanten totdat de compensatiebrieven door aanbieders verstuurd zijn.

3e. Wat voor productkeuzes heeft de klant?

De klant kan naar verschillende productgroepen oversluiten. Dit kunnen producten zijn met een beleggingscomponent, producten met een beleggings- en garantiecomponent of producten zonder beleggingscomponent. Uit het hersteladvies moet blijken of de klant nog steeds wil beleggen en of dit passend is in zijn of haar situatie. Hierbij is het van belang dat u als onafhankelijk intermediair, binnen de mogelijkheden van uw bedieningsconcept, ook andere aanbieders dan de huidige meeneemt in de vergelijking. Het hersteladvies is niet beperkt tot aanpassingen in het huidige product of het overstappen naar een ander product van dezelfde aanbieder: het is mogelijk dat de overstap naar een andere aanbieder meer bijdraagt aan de passendheid van het advies en het behalen van het oorspronkelijke doel van de klant. Indien een aanbieder een klant heeft geïnformeerd over alternatieven waar de huidige polis naartoe kan worden overgesloten dan gebeurt deze informatieverstrekking onder verantwoordelijkheid van de aanbieder. Een klant kan altijd bij zijn adviseur terecht voor een hersteladvies. U heeft als adviseur de mogelijkheid een advies uit te brengen dat mogelijk meer in het belang is van de klant. De AFM zal richting consumenten ook aandacht aan besteden aan de rolverdeling tussen aanbieder en adviseur.

3f. Kan de klant er op achteruit gaan?

Fiscale aspecten kunnen een (belemmerende) rol spelen bij een gunstige overstap of aanpassing van het product. Fiscaal geruisloze overgang is overigens wel mogelijk. Dat wil zeggen dat er bij het oversluiten van de ene polis naar de andere geen belasting verschuldigd is. Ook compensatie-uitkeringen in het kader van de woekerpolisaffaire hoeven fiscaal geen belemmeringen op te leveren. Voorwaarde is onder andere dat het opgebouwde vermogen rechtstreeks wordt overgeboekt en niet via de rekening van de klant gaat. Polissen die onder een ouder, gunstiger regime zijn gesloten verdienen extra aandacht. De hoofdregel van de Belastingdienst is dat oude regimes worden gerespecteerd, maar dat er dan niets aan de polis gewijzigd mag worden. Ook verpanding is een belangrijk aandachtspunt. Als een beleggingsverzekering is verpand in verband met een hypotheeklening, dan moet de geldverstrekker toestemming geven voor elke

wijziging van de verzekering. Indien deze toestemming niet wordt verleend kan de positie van de klant niet verbeterd worden. Dit kan volgens de geldverstrekker te wijten zijn aan systeemtechnische redenen of omdat de geldverstrekker niet in staat is om een bankspaarproduct aan de lening te koppelen. Als u hier als adviseur tegenaan loopt, vraag dan de geldverstrekker om een oplossing. Daarnaast is het mogelijk dat bij het oversluiten van het opbouwproduct de hypotheeklening door de geldverstrekker opnieuw wordt beoordeeld. Het gevolg hiervan kan zijn dat de geldverstrekker de nieuwe GHF-normen toepast en hierdoor bijvoorbeeld extra moet worden afgelost. Dit hoeft echter niet: er geldt een uitzondering op de GHF-normen voor hypotheekleningen waarvan de hoofdsom gelijk blijft.

Ook de kostenstructuur van het product kan een belemmerende factor in de overstap zijn: wanneer het merendeel aan kosten al is doorbelast aan de klant dan is een overstap mogelijk ongunstig.

3g. Wat moet de aanbieder doen?

De aanbieder moet u in staat stellen om uw werk uit te voeren. Zo moet de aanbieder u proactief de informatie verstrekken die u nodig heeft voor het verstrekken van het advies. De aanbieder dient hierbij onder andere transparant te zijn over de werking van producten, de kosten die hieraan verbonden zijn en voor welke doelgroep een product geschikt is. De aanbieder moet zich ook houden aan de best of class flankerend beleid van de minister van Financiën. Mocht u hiermee problemen ondervinden, meld u zich dan bij de aanbieder en bij de AFM. Een aanbieder die geen rol heeft als intermediair verstrekt geen advies maar doet slechts een voorstel met alternatieven. Neem de door de aanbieder verstrekte alternatieven mee in het adviesproces. Indien een beleggingsvrij alternatief (bijvoorbeeld een bankspaarproduct) ontbreekt, neem dit dan alsnog mee in het hersteladvies.

Indien het advies aan de klant is gegeven en de overeenkomst is gesloten dient enkel nog het product te worden overgesloten. Aanbieders die zich gecommitteerd hebben aan het Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten dienen de opdracht tot kapitaaloverdracht die u namens de klant geeft binnen 14 dagen uit te voeren. U kunt, bij vertraging in het oversluitproces, aanbieders op deze regeling wijzen.

Voor meer gedetailleerde informatie over een regulier adviesproces verwijzen wij naar de leidraden die de AFM hierover heeft gepubliceerd. Zorg voor een goede dossiervorming: hieruit zal moeten blijken of u alle relevante informatie heeft ingewonnen en of het hersteladvies passend is.

3h. Wanneer is een hersteladvies geslaagd?

Een hersteladvies is inhoudelijk geslaagd als:

- De klant volledig op de hoogte is van de huidige situatie van zijn beleggingsverzekering en hoe zich dit verhoudt tot de doelstelling waarvoor hij het product destijds aanschafte;
- De mogelijkheden tot aanpassing zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd;
- De klant de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige beleggingspolis tegen elkaar heeft afgewogen en hierop een weloverwogen beslissing maakt om wel of geen actie te ondernemen.
- De situatie voor de toekomst is hersteld en/of waar mogelijk is verbeterd.

Kosteloos hersteladvies aan bestaande klanten

De AFM verwacht dat u als adviseur uw klanten actief benadert en ervoor zorgt dat zij inzicht krijgen in hun situatie en, indien nodig, stappen ondernemen om deze te verbeteren.

De adviseur (of financieel dienstverlener) die destijds het advies over de beleggingsverzekering heeft gegeven, adviseert de klant nu ook zonder opnieuw advieskosten in rekening te brengen. De 'oude' adviseur heeft voor dit advies immers doorgaans een vergoeding ontvangen of ontvangt deze nog steeds. Ook een adviseur die de portefeuille van een andere adviseur heeft overgenomen verstrekt het advies in beginsel kosteloos. Hierbij gaat het specifiek om het hersteladvies ten behoeve van de afgesloten beleggingsverzekering.

Was de beleggingsverzekering bedoeld voor pensioenaanvulling en wil de klant nu ook een advies over de aflossing van een hypotheekschuld, dan is dit laatste uiteraard geen onderdeel van het hersteladvies, maar een nieuw advies waarvoor wel kosten in rekening kunnen worden gebracht. Bij polissen die verpand zijn aan een hypotheekverstrekker kan het voor de klant gunstig zijn om ook de hypotheeklening over te sluiten. Vaak is de adviseur voor een advies over een nieuwe hypotheeklening veel meer uren kwijt dan aan een 'gewoon' hersteladvies. In zo'n geval kunt u voor het advies en de bemiddeling over de hypotheeklening wel kosten in rekening brengen. Belangrijk is wel dat u vooraf duidelijk bent richting uw klant over deze kosten.

Advies aan nieuwe klanten en de daaraan verbonden mogelijke kosten

Als u als adviseur een nieuwe klant helpt (die niet eerder onderdeel was van uw (eventueel aangekochte) portefeuille) dan kunt u voor dit hersteladvies aan de klant kosten in rekening brengen. Bij voorkeur gebeurt dit door directe beloning (fee) maar tot 1 januari 2013 is provisie nog mogelijk. Uiteraard moet deze beloning in verhouding staan tot de inspanning die geleverd wordt. Bij provisie geldt dat deze beloning passend moet zijn en noodzakelijk voor het verlenen van de dienst. Voor rechtstreekse betalingen door de consument (fee) geldt sinds 1 januari 2012 dat de vergoeding die wordt afgesproken tussen de financieel dienstverlener en de consument in verhouding moet staan tot de verrichte werkzaamheden (ook bekend als de kennelijke onredelijkheidsnorm). Dit betekent dat de vergoeding die u vraagt niet buitensporig mag zijn gezien de werkzaamheden die u voor de klant verricht. Houdt bij het vaststellen van uw vergoeding rekening met het aantal uren dat u aan de klant heeft besteed en met de complexiteit van de adviesvraag/-behoefte van uw klant.

Vragen?

Indien u naar aanleiding van het bovenstaande nog vragen heeft dan kunt u deze stellen aan het Ondernemersloket via 0900 - 6800 680 (€ 0,05 per minuut). U kunt uw vraag ook mailen naar ondernemersloket@afm.nl.