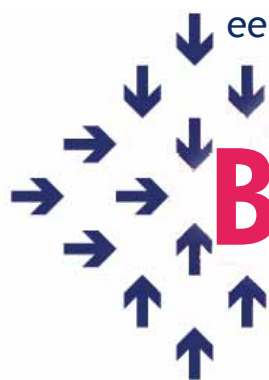


een uitgave van Findinet, de portal voor de financiële dienstverlener



Branche in Beweging

update: 27 juni 2012

Verbond stuurt
factsheets
naar politieke
partijen



Modulair
financieel
advies:
gouden kans



Blijf op de hoogte van de laatste wijzigingen: neem een abonnement op de Nieuwsbrief

Branche in Beweging

- 4 Verzekeraars blijven ondanks lastige omstandigheden vernieuwen
- 5 Herstel van vertrouwen in financiële sector blijft nog uit
- 6 Eurocrisis en concurrentie drukken resultaat verzekeraars
- 7 Mogen bestaande diploma's ongeldig verklaard worden?
- 8 Verbond stuurt factsheets naar politieke partijen
- 11 Verbond wil overleg over 24 weken-grens
- 11 Koopkrachtdaling in 2012 en 2013 groter dan voorzien
- 11 Zijn er ook wurguitvaart- en lijfrenteverzekeringen?
- 12 *Wim Koster en Jolanda van Mil:*

Na jaren van bescheiden winsten zijn we in verlies beland.

Hoe kan dat?

- 17 Branche niet op tijd klaar voor 2013?
- 18 *Bas Schuurmans:*
Modulair Financieel Advies: een gouden kans
- 22 *Joost Riphagen:*
Spookkosten spoken door
- 24 *Barbara Baarsma:*
Overheid moet eerlijker zeggen wat zij in de toekomst nog voor de burgers kan betalen
- 25 Toch 'bankierseed' voor alle medewerkers

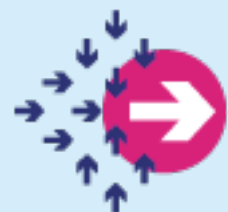
pensioen

- 26 Pensioenknip niet erg populair
- 27 NOPD wil strengere pensioen-PE
- 28 Uitingen Pensioenfederatie misleidend en in strijd met de waarheid
- 29 PPI-nieuws
- 30 Sociale partners ageren tegen wetsvoorstel AOW-leeftijdverhoging
- 31 Risico's in pensioenregelingen blijken niet uit UPO-informatie
- 32 Communicatieverplichtingen in Pensioenwet worden verscherpt
- 33 Is er in de nieuwe pensioenplannen nog wel plaats voor de fondsen?
- 34 *Gaston Siegelaer:*
Meer grip op pensioenrisico met individueel pensioensparen dan met pensioenplannen Kamp

Branche in Beweging

omdat je er op je eigen moment
meer van wilt weten

een uitgave van Findinet.nl,
de onafhankelijke actualiteiten- en
kennisportal voor de financiële
dienstverlening.



findinet

Hebt u bedrijfs- of product-
nieuws,

een eigen visie op de ont-
wikkelingen,

suggesties voor onderwer-
pen waaraan we aandacht
moeten besteden.

of commentaar op de inhoud
van dit blad?

Mail het naar
redactie@findinet.nl

(via de post mag ook)

Findinet.nl

Redactie:
Jan Aikens
Molenheide 33
6027 PX Soerendonk
0495 586588
06 34404575
redactie@findinet.nl

Advertenties / banners:
0495 497050
06 34404585
info@findinet.nl

Blijft definitieve Bgfo-tekst tot eind van het jaar een goed bewaard geheim?

Standverschil bestaat nog steeds. Waar de bedrijfstak vergeefs vraagt om de definitieve tekst van het nieuwe Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) zo snel mogelijk kenbaar te maken, wordt de Tweede Kamer spoorlags op haar wenken bediend.

De Kamer had gevraagd om de consultatiereacties met betrekking tot twee onderwerpen: de 'bankierseed' voor alle medewerkers en de transparantieregels die in de pen zitten voor hypotheekverstrekkers.

Voor wat het laatste betreft lijkt de minister bereid enige nuanceringen aan te brengen in de concepttekst. Hij schrijft: "De komende periode zal ik gebruiken om mijn voorstellen verder uit te werken, en deze waar nodig naar aanleiding van de consultatiereacties aan te passen. De inwerkingtreding van het Wijzigingsbesluit financiële markten 2013 is voorzien per 1 januari 2013."

Wat betreft de 'bankierseed' tapt de minister uit een heel ander vaatje. Hij heeft geconstateerd dat een groot deel van de marktpartijen daar bezwaren tegen heeft. Hij toont volop begrip voor die bezwaren, maar maakt er geen geheim van zijn oorspronkelijke plannen gewoon te willen voortzetten.

Natuurlijk kunnen daar vraagtekens bij gezet worden, maar nog grotere vraagtekens verdient deze manier van het bieden van incidentele openbaarheid met betrekking tot de voortgang van het Bgfo 2013-project.

Helemaal dramatisch wordt het wanneer de minister het proces van de verdere voortgang beschrijft in zijn brief over de 'bankierseed'. Deze ceremonie krijgt een plaats in de Wft, het Bgfo en in een ministeriële regeling. Wat de Bgfo-bepalingen betreft stelt hij: "Het Wijzigingsbesluit zal in de komende periode naar de Raad van State worden gestuurd voor advies, en voor het einde van dit jaar worden gepubliceerd in het Staatsblad."

De term dramatisch is hier helemaal op zijn plaats en bepaald niet overdreven. In grote lijnen immers is wel bekend op welke punten het Bgfo gewijzigd gaat worden. Dat er een provisieverbod komt

voor de meeste financiële producten staat vast. Datzelfde geldt voor de individuele diplomaplicht voor adviserende medewerkers die hun kennis via een bedrijfsvoeringsmodel 'real time up to date' moeten houden. En zo zijn er meer veranderingen, zoals die van het vakbekwaamheidsgebouw, die in grote lijnen bekend zijn.

Maar de nieuwe regels kunnen pas perfect geïmplementeerd worden wanneer zij tot in detail bekend zijn. Uit de brief van de minister blijkt dat daar nog een tijd overheen zal gaan.

- Wat betekent concreet dat het besluit 'in de komende periode' naar de Raad van State wordt gestuurd?
- Hoeveel tijd zal het adviescollege nodig hebben?

Pas als de antwoorden op deze vragen bekend zijn, weten we bij benadering wanneer de definitieve concepttekst gepubliceerd wordt. Aannemende althans dat er nog een concept ter discussie aan de Tweede Kamer wordt aangeboden. Daar spreekt de minister namelijk in zijn brief niet over.

Als we zijn tekst letterlijk moeten opvatten, dan weet de branche 'voor het einde van dit jaar' pas echt waar zij in januari 2013 aan toe is. Het is volslagen duidelijk dat er dan geen tijd meer resteert om de nieuwe regels voor die datum in de bedrijfsvoering te implementeren.

Als het door de minister beschreven voortgangsproces serieus genomen moet worden - en waarom zou daaraan getwijfeld moeten worden? - dan is inwerkingtreding van de nieuwe regels per 1 januari 2013 zo niet onmogelijk, dan in elk geval onredelijk.

De minister moet nu exact aangeven op welke data hij welke stappen in het proces denkt te nemen. Dat is wel het minste waar marktpartijen recht op hebben. Het zou niet verbazen als dan blijkt dat de inwerkingtreding minstens een halfjaar naar achter geschoven zal moeten worden.

Jan Aikens

Verzekeraars blijven ondanks lastige omstandigheden vernieuwen

Nederlandse verzekeraars zijn vastbesloten het in 2007 begonnen vernieuwingsprogramma door te zetten, ondanks de lastige financieel-economische omstandigheden waarin de sector opereert.

Tijdens de Algemene Ledenvergadering van het Verbond op 20 juni zijn vijf initiatieven goedgekeurd die de positie van de klant verder verbeteren en die kunnen bijdragen aan het herstel van vertrouwen:

- **De registratie van door de klant beoogde 'doelkapitalen' voor alle vanaf 1 januari 2013 te sluiten vermogensopbouwende producten.**

De klant krijgt jaarlijks informatie over het doelkapitaal, de geactualiseerde voorbeeldeindkapitalen en een actuele afkoopwaarde. Voor beleggingsverzekeringen die aan hypotheek zijn verbonden, is het monitoren van doelkapitalen op dit moment al verplicht.

- Een met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) overeengekomen **protocol voor de stroomlijning van kapitaaloverdrachten.**

Dit protocol zorgt voor een snellere en doelmatiger overdracht van verzekerde kapitalen.

- **Het transparanter maken van de vangnetverzekering** voor moeilijk verzekerbare zelfstandigen, met een duidelijk omschreven totaalpakket van voorwaarden, prijs en acceptatiecriteria.

- Een protocol dat de **transparantie bij uitvaartverzekeringen** verder vergroot.

- **Een nieuwe 'Bedrijfsregeling 15' voor informatievoorziening bij letselschade aan slachtoffers.**

De nieuwe regeling is niet langer alleen van toepassing op verkeersletsel, maar op alle soorten letselschade. En hij is aangepast aan de voor alle verzekeraars van toepassing zijnde Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL).

Provisieverbod

Bovendien wordt per 1 januari de wijze waarop verzekeringen verkocht worden herzien. Vanaf dat moment mogen verzekeraars voor veel producten geen provisie meer aan adviseurs betalen. "Met deze hervorming krijgt de klant het stuur zelf in handen", aldus voorzitter Ronald Latenstein van het Verbond van Verzekeraars.

Tijdens de Algemene Ledenvergadering benadrukte Latenstein dat het vernieuwingsprogramma wordt voortgezet, inclusief een goede uitvoering van de met politiek Den



Haag gemaakte afspraken over beleggingsverzekeringen, die beogen de klant een beter perspectief te bieden. Latenstein: "Ik ben ervan overtuigd dat we de goede kant op gaan en er weer meer aandacht kan komen voor de maatschappelijke functie van verzekeraars, voor datgene wat we echt doen."

Protocol stroomlijning kapitaaloverdrachten

Uit een evaluatie van de huidige afspraken voor kapitaaloverdracht bleek dat er in de praktijk onbedoeld knelpunten kunnen optreden die soms voor de klant nadelige consequenties hebben. In het nieuwe protocol is afgesproken dat de overdracht van kapitaal binnen 14 dagen moet gebeuren nadat alle benodigde formulieren correct zijn ingevuld en ontvangen. Niet-brancheorganisaties die deelnemen aan dit protocol, dienen zich ook aan deze termijn te houden.

Het protocol moet op 1 juli in werking treden en is vanaf 1 januari 2013 bindend voor alle banken en verzekeraars.

Het heeft betrekking op de volgende producten:

- Lijfrentekapitaal (verzekeringen (alle fiscale regimes), spaarrekeningen en beleggingsrechten)
- Overig stamrechtkapitaal
- Vertrekpremies (verzekeringen, spaarrekeningen en beleggingsrechten)
- Individueel pensioenkapitaal dat niet valt onder de regels van wettelijke waardeoverdracht
- Spaarrekening Eigen Woning en Beleggingsrecht Eigen Woning
- Kapitaalverzekeringen, inclusief Kapitaalverzekeringen Eigen Woning

Herstel van vertrouwen in de financiële sector blijft nog uit

Uit de jaarlijkse meting die DNB verricht onder Nederlandse huishoudens blijkt vooralsnog geen herstel van vertrouwen in de financiële sector. Het vertrouwen van het publiek in Nederlandse financiële instellingen daalde sterk in de periode 2006-2009, veerde enigszins op in 2010, maar blijft sindsdien substantieel lager dan voor het begin van de financiële crisis.

Het vertrouwen in de banken steeg ten opzichte van vorig jaar licht, vertrouwen in de levensverzekeraars bleef min of meer stabiel, terwijl het vertrouwen in de pensioenfondsen daalde.

Het aantal respondenten dat aangeeft een volledig of overwegend vertrouwen in de eigen bank te hebben steeg tussen maart 2011 en maart 2012 van 75% naar 78% en belandde daarmee weer op het niveau van 2010. Dat niveau is evenwel nog altijd 12 procentpunt lager dan in 2007.

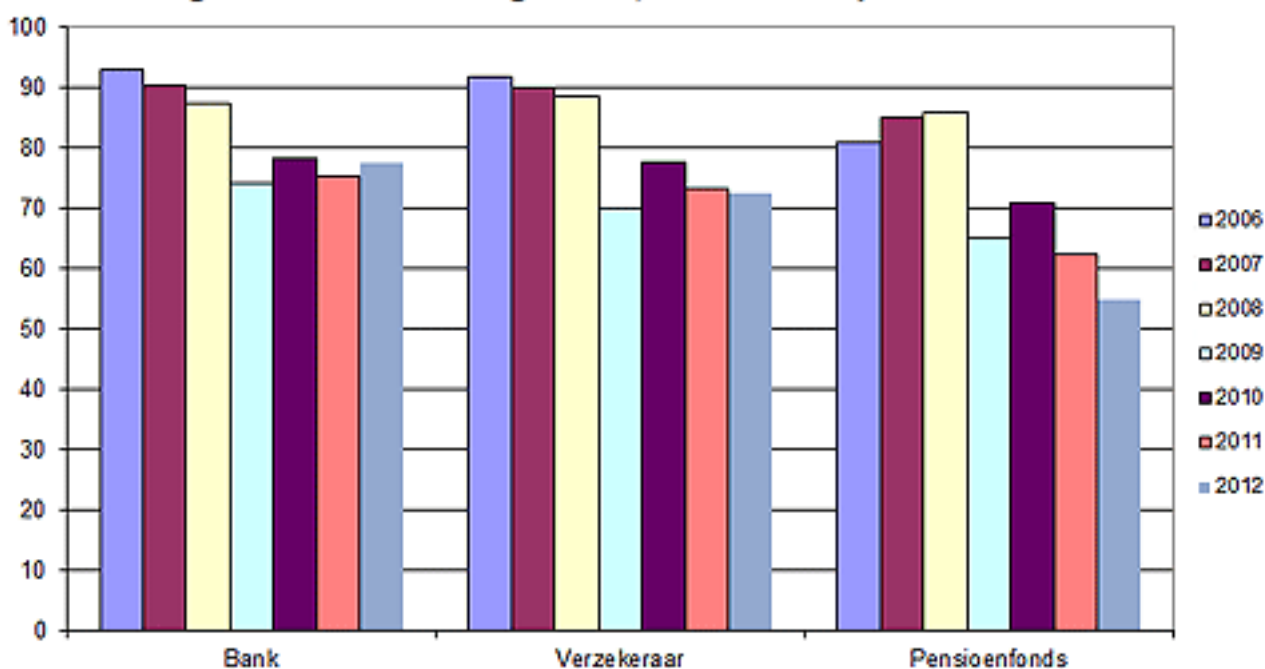
Het vertrouwen in de eigen levensverzekeraar bleef in 2012 gelijk ten opzichte van vorig jaar, op 73%.

Het publieke vertrouwen in het eigen pensioenfonds daalde van 62% in 2011 naar 55% dit jaar. Dit is 30 procentpunt lager dan in 2007. Deze score ligt ook beduidend lager dan de scores voor banken en verzekeraars. Dit houdt vermoedelijk verband met de aangekondigde kortingen op pensioenaanspraken, de aanhoudende discussie over de toekomst van het pensioenstelsel en de verhoging van de pensioengerechtigde leeftijd.



Het oordeel ten aanzien van de deskundigheid en integriteit van bestuurders van financiële instellingen – dat vorig jaar al een daling onderging – blijkt in 2012 verder te zijn weggezakt. Daarbij valt op dat men de integriteit van bestuurders aanzienlijk lager inschat dat hun deskundigheid. Op de stelling dat bestuurders deskundig zijn reageert 36% positief en 21% negatief. Op de stelling dat bestuurders integer zijn reageert slechts 18% positief en maar liefst 35% negatief. Ter vergelijking: in 2006 gaf slechts 7,8% van het publiek aan het oneens te zijn met de stelling dat bestuurders 'deskundig en integer' zijn.

Figuur 1. Vertrouwen in eigen bank, verzekeraar en pensioenfonds





Eurocrisis en concurrentie drukken resultaat verzekeraars

De eurocrisis heeft vorig jaar de Nederlandse verzekeringssector hard geraakt. De economische krimp in combinatie met een lage rente, stagnerende woningmarkt en lagere beurskoersen zorgden vooral bij levensverzekeraars voor slechte resultaten. Tegelijkertijd zorgden nieuwe initiatieven, waaronder het verkorten van de contracttermijnen, voor meer dynamiek op de consumentenmarkt. Dat blijkt uit het financieel jaarverslag van het Centrum voor de Verzekeringstatistiek (CVS), het statistisch bureau dat deel uitmaakt van het Verbond van Verzekeraars.

Het premievolumen van de totale individuele levenmarkt daalde ten opzichte van 2010 met 11% tot 12,5 miljard euro, zo blijkt uit het jaarverslag. De sterkste teruggang van alle productgroepen was te zien bij de hypotheekgerelateerde verzekeringen: het aantal nieuw verkochte polissen liep daar met 22% terug tot 74.000. Ook het resultaat van levensverzekeraars verslechterde vorig jaar; op elke euro ingelegde premie werd 11 cent verloren tegen een negatief resultaat van 5% in 2010. Levensverzekeraars reageerden op deze ontwikkeling met kostenreductie-programma's, vermindering van de blootstelling aan risico's bij beleggingen en een toenemend aanbod van bankspaarproducten via dochterondernemingen.

Brandpremies gedaald

Van oudsher zijn schadeverzekeraars minder gevoelig voor conjuncturele schommelingen, al bleef deze sector in 2011 ook niet geheel gevrijwaard. De markt voor schadeverzekeringen is verzadigd en wordt gekenmerkt door hevige concurrentie. Nieuwe initiatieven, zoals de verkorting van contracttermijnen, maar ook de opmars van vergelijkingsites, droegen daar vorig jaar hun steentje aan bij. Consumenten profiteerden via scherpe verzekeringspremies, zoals bij brand- en inboedel, waar de gemiddelde premie daalde van 168 naar 139 euro. De gemiddelde autopremie steeg in het eerste kwartaal tot 354 euro (was 322 euro) maar bleef vervolgens vrijwel stabiel op het nieuwe niveau.

Het premievolumen van schadeverzekeraars in totaal (zakelijk en particulier) steeg licht tot 13,3 miljard euro, maar

bleef achter bij de inflatie, waardoor er toch sprake was van een reële teruggang. Op een euro premie werd gemiddeld 7 cent verdiend, onder meer dankzij vrijval van voorzieningen en mee-vallende herverzekeringkosten.



Zorgverzekeringen, meer dynamiek

Ook in de zorgmarkt shoppte de consument meer. In totaal stapte één op de 18 verzekerden over op een andere zorgverzekering; in 2010 was dat nog één op de 25. Ziektekostenverzekeraars hadden verder, net als voorgaande jaren, te maken met toenemende zorgkosten. Na de introductie van het nieuwe zorgverzekeringsstelsel behaalden ze in 2009 voor het eerst een positief resultaat, dat sindsdien gering, maar stabiel is gebleven en ook in 2011 tussen de één en twee procent bleef.

Bij inkomensverzekeringen is het premievolumen stabiel gebleven, maar zette de tendens van het dalend resultaat, door een stijgende schadelast en toenemende concurrentie, zich voort. Het resultaat kwam uiteindelijk net boven de nullijn uit.

Solvabiliteit licht dalend

De kapitaalbuffers van verzekeraars lieten voor het tweede achtereenvolgende jaar een licht dalende trend zien, maar bevonden zich eind 2011 met een ratio van 239 procent in de levenbranche en 252 procent in de schade- en zorgsector nog ruim boven de wettelijk voorgeschreven buffer (100 procent).



Protocol transparantie uitvaart

Nabestaanden die kiezen voor een niet aan de verzekeraar verbonden uitvaartverzorger moeten snel en volledig geïnformeerd worden over financiële gevolgen.

Om dit mogelijk te maken wordt de informatie-uitwisseling tussen verzekeraars en ondernemers onderling gestroomlijnd en versneld.

Het protocol is vastgesteld door de BGNU (de bond van uitvaartondernemers) en het Verbond van Verzekeraars.

Het protocol is vooral van belang voor nabestaanden die er de voorkeur aan geven om de uitvaart bij een andere ondernemer te laten verzorgen dan de ondernemer die aan de natura-uitvaartverzekering is verbonden. In die situatie

profiteren nabestaanden niet van de inkoopvoordelen die de verzekeraar voor zijn verzekerden realiseert en wordt doorgaans een vast bedrag uitgekeerd dat lager kan uitvallen dan verwacht. Dat kan, als daarover niet tijdig duidelijkheid wordt geboden, leiden tot teleurstelling.

In het protocol is geregeld dat nabestaanden die overwegen voor een andere uitvaartondernemer te kiezen, zo snel mogelijk worden geïnformeerd over de financiële gevolgen van deze keuze. In de meeste gevallen zal dat op werkdagen binnen 24 uur gebeuren. Het Verbond van Verzekeraars en de brancheorganisatie van uitvaartondernemers BGNU zien toe op een juiste naleving. Tevens werken beide partijen aan een incidentenregister waarin eventuele tekortkomingen/knelpunten worden geregistreerd.

Na een jaar wordt de praktijk geëvalueerd en kan de werkwijze zo nodig verder worden aangescherpt.

Mogen bestaande diploma's ongeldig verklaard worden?

De Commissie CFD wil de juridische mogelijkheden laten onderzoeken om de geldigheid van alle verworven diploma's te behouden.

“Alle diploma's komen op de schop, dat zijn ten minste de plannen”, aldus CFD-voorzitter Edwin Herdink.

“Op dit moment is het nog zo dat een financieel dienstverlener iedere anderhalf jaar een zogenaamd PE-certificaat moeten behalen om de diploma's en daarmee ook de vergunning geldig te houden.

Nu wil de minister van Financiën het huidige opleidingsbouwwerk na 3 jaar alweer omvormen tot een geheel nieuw opleidingsbouwwerk waarin alle bestaande diploma's komen te vervallen. Dit heeft grote consequenties voor het voortbestaan van menig financieel adviesbedrijf.

Als de plannen van het College Deskundigheid worden overgenomen, komen alle bestaande, wettelijk behaalde, diploma's geheel te vervallen. Om een diploma nieuwe stijl terug te ontvangen moet eerst een verzwaaard inhaalexamen met goed resultaat worden afgelegd. Dit inhaalexamen wordt gecombineerd met het PE-examen 2013-2015 en via een centrale examenvragen databank afgenomen.



De Commissie CFD vindt het onacceptabel dat men van overheidswege en bloc een streep wil zetten door de geldigheid van alle wettelijk behaalde diploma's van de financieel dienstverlener. De kans is zeer groot dat het

Ministerie van Financiën het beleidsvoornemen van het College Deskundigheid gaat doorvoeren. Dit zal enorme en grote nadelige gevolgen voor het gehele intermediair tot gevolg hebben.

De Commissie CFD wil laten onderzoeken wat de juridische mogelijkheden zijn om de geldigheid van alle verworven diploma's te behouden”, aldus Herdink.

Verbond stuurt factsheets naar politieke partijen

Het Verbond heeft voor dertien beleidsterreinen factsheets gemaakt, die zij naar de programmacommissies van politiek Nederland zijn verstuurd.

De factsheets bevatten achtergronden over dertien belangrijke beleidsterreinen, waarbij wordt aangegeven wat de standpunten van verzekeraars zijn.

Het Verbond schetst achtergronden en standpunten van verzekeraars over de volgende beleidsterreinen:

- Woningmarkt
- Pensioenen en AOW
- Zelfstandigen: arbeidsongeschiktheid en pensioen
- Zorg: AWBZ en Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Ziektewet en WGA voor flexwerkers
- Financiële crisis
- Regeldruk en nalevingslasten
- Algemene toegang tot de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)
- Private verzekeringsoplossing overstromingsrisico
- Rechtsbijstand/toegang tot het recht
- Brand en fysieke veiligheid
- Samenwerking bestrijding criminaliteit
- Transportsector en economische schade door criminaliteit

Woningmarkt

Het Verbond is voor een brede hervorming van de woningmarkt. Het succes van de eigenwoning markt staat of valt met het vertrouwen dat de (potentiële) huizenkopers erin hebben.

De verplichtstelling van de lineaire of annuïteiten hypotheek zorgt echter voor het tegenovergestelde:

- de netto maandlasten worden aanzienlijk hoger;
- hierdoor is een flinke prijscorrectie van de woningmarkt te verwachten;
- woningen in het goedkopere segment kunnen echter niet of nauwelijks in prijs zakken, omdat de starters van de afgelopen tien jaar geen overwaarde hebben. En geen spaargeld. Zij kunnen hun huis niet met verlies verkopen en worden vastgeketend aan hun woning;
- deze woningen komen dus ook niet beschikbaar voor andere starters;
- een potentiële toetreder heeft niet het vertrouwen dat de aan te kopen woning voldoende in waarde zal stijgen om later te kunnen doorstromen. Hierdoor stelt hij de aankoop jarenlang uit en slaat hij misschien een fase over;
- minder doorstroming treft ook de arbeidsmarkt. Werknemers zullen minder in staat zijn om dicht bij het werk te gaan wonen, of om te verhuizen bij een nieuwe arbeidsbetrekking.

Het Verbond vindt het belangrijk dat het vertrouwen in de woningmarkt herstelt. Dit kunnen we alleen bereiken door een geleidelijke hervorming.

Daarom pleiten wij primair voor hervorming van de woningmarkt conform de visie van de 22 economen (Bovenberg c.s.) Dat plan bereikt in onze optiek dezelfde doelen als het Lenteakkoord, maar zonder de hierboven beschreven nadelige effecten.

In alle mogelijke te kiezen varianten (Bovenberg, Lenteakkoord) is het van belang om mensen minder afhankelijk te maken en de woningmarkt sneller te laten herstellen. Daarom stellen wij aanvullend op de huidige beleidsvoor-nemens voor:

- verruim de mogelijkheden voor (kansrijke) starters;
- stimuleer vermogensopbouw voor de eigen woning, om zo zelfredzaamheid van de huishoudens te vergroten en de aanspraken op de overheidsbudgetten op termijn terug te dringen;
- bied de mogelijkheid tot het meefinancieren van een restschuld op de oude woning in de hypotheek op de nieuwe woning.

Factsheets Tweede Kamerverkiezingen 2012

Standpunten verzekeraars over 13 beleidsterreinen



Pensioenen en AOW

De verhoging van de AOW-leeftijd heeft tot gevolg dat veel arbeidsongeschikten met een particuliere inkomensverzekering, vooral zelfstandige ondernemers, een gat krijgen tussen de eindleeftijd van de particuliere verzekering en de nieuwe AOW-ingangsdatum. Een publieke overgangsregeling kan dit probleem oplossen.

De betrokkene ontvangt dan een nader te bepalen toeslag. Waarschijnlijk kan de Belastingdienst deze regeling uitvoeren, want die weet wie een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangt (daar wordt loonbelasting op ingehouden) en weet dus ook dat de uitkering de eerste van de maand stopt als de betrokkene 65 jaar wordt (geen inhouding meer van de loonbelasting).

Bij 'het nieuwe pensioencontract' dat voortvloeit uit het Pensioenakkoord met sociale partners, komen het lang-levenrisico en het rendementsrisico expliciet bij de deelnemers te liggen. Een toenemende onzekerheid over de hoogte van het pensioen zal de behoefte aan individuele aanvullingen doen toenemen.

De (fiscale) regels voor aanvullende ouderdomsvoorzieningen zouden kritisch moeten worden bezien vanuit de gedachte dat ontwikkelingen in de pensioenen vragen om het stimuleren van eigen keuzes. Het Verbond pleit ervoor de fiscale kaders niet verder te beperken dan de taakstelling van € 700 miljoen in het Stabiliteitsprogramma.

Het is voor werkgevers en werknemers van groot belang dat ook verzekeraars 'het nieuwe pensioencontract' kunnen uitvoeren, naast contracten met nominale garanties. Anders worden werkgevers en werknemers beperkt in hun keuzemogelijkheden.

De ontwikkelingen op de financiële markten hebben aangetoond dat financiële zekerheid stevige buffers vergt. Voor verzekeraars heeft dit zich vertaald in strengere solvabiliteitseisen. Voor het gehele pensioenstelsel zou moeten gelden dat de solvabiliteitseisen naadloos aansluiten bij de zekerheid die de deelnemer verwacht. De verschillen tussen de eisen voor pensioenfondsen en verzekeraars zijn toegenomen met de aanstaande invoering van het nieuwe solvabiliteitsregime voor verzekeraars: de Solvency II-richtlijn.

Verschillen in zekerheid kunnen gerechtvaardigd zijn, zolang dit op basis is van het karakter en het risico van het pensioenproduct. Verschillen zijn echter niet gerechtvaardigd als ze louter op de juridische entiteit van de pensioen-uitvoerder zijn gebaseerd. Als er een verschil bestaat in de zekerheid die wordt geboden, dan zal dit transparant moeten zijn en expliciet moeten worden gecommuniceerd naar de (toekomstige) deelnemers.

Zelfstandigen: arbeidsongeschiktheid en pensioen

Omdat het om ondernemerschap gaat, met dito eigen verantwoordelijkheid, achten wij het vooral een zaak van de markt en de zelfstandige zelf.

Het Verbond van Verzekeraars vindt het van belang dat zelfstandigen hun keuze zo weloverwogen mogelijk maken. Daarom vinden wij een transparante markt belangrijk. Om dat te bewerkstelligen, hebben wij in de afgelopen periode veel initiatieven ontwikkeld. Voorbeelden zijn het verkorten van contractstermijnen, het bieden van duidelijke informatie over de medische acceptatie en het lanceren van de website www.verzekerenvoorzelfstandigen.nl. Dit doen we in samenwerking met organisaties van zelfstandigen. In de komende periode willen wij ons blijven inzetten voor een zo toegankelijk en transparant mogelijke markt, in samenwerking met (vertegenwoordigers van) zelfstandigen.

Ziektewet en WGA voor flexwerkers

Het eigenrisicodragerschap door werkgevers voor de WGA (en de ZW) kan verder worden gestimuleerd. Zo wordt er meer verantwoordelijkheid neergelegd bij werkgever, verzekeraar en andere dienstverlenende partijen die er belang bij hebben dat werknemers zoveel mogelijk duurzaam aan de slag blijven. Hiervoor is het volgende nodig:

- geef werkgevers keuzevrijheid om eigenrisicodragers WGA te worden voor het flexibele personeel en/of voor het vaste personeel.
- Werkgevers kiezen dan voor de optimale reïntegratieaanpak en financiering in hun situatie. Bovendien kan van werkgevers die reeds voor hun vaste personeel eigenrisicodragers WGA zijn, niet worden verwacht dat zij die keuze met terugwerkende kracht herzien (eerbiedigende werking);
- bied UWV en private verzekeraars een gelijk speelveld om met elkaar te concurreren:
 - a) de lopende ZW en WGA-lasten moeten volledig worden afgefinancierd. Zowel bij de overgang naar een nieuw stelsel als wanneer in het nieuwe stelsel de werkgever van het UWV overstapt op eigenrisicodragerschap en vice versa. In de huidige situatie heeft het UWV bij de WGA (in tegenstelling tot private verzekeraars) niets voor deze uitgaven gereserveerd. Daardoor zitten werkgevers vast aan het UWV;
 - b) het UWV moet een premiestructuur gaan gebruiken die zo min mogelijk verschilt van structuur die de private verzekeringsmarkt hanteert (een lastendeckende premie die werkgevers stimuleert tot activering);
 - c) het UWV verstrekt aan werkgevers en hun dienstverleners tijdig de juiste informatie om de aanpak van verzuim en arbeidsongeschiktheid goed te kunnen vormgeven.



Regeldruk en nalevingslasten



Zorg voor een betere coördinatie door minder én consistente regels. Laat het ministerie van Financiën onderzoek doen naar de cumulatieve effecten van regels voor verzekeraars, net zoals de Europese Commissie dat heeft laten uitvoeren voor de banken.

Voer een inspanningsverplichting in voor de overheid om alternatieven te (laten) zoeken voor nieuwe wet en regelgeving die het beoogde doel ook bereiken.

Bied meer weerstand aan de overdaad aan nieuwe Europese financiële regels.

Loopt niet meer vooruit op Europese regels. Dat leidt tot dubbele aanpassing en dus extra nalevingslasten.

Laat bedrijfseffectentoeetsen verplicht en beter toetsbaar uitvoeren bij nieuwe lagere regelgeving.

Besteed bij nieuwe wet en regelgeving meer aandacht aan kleinere verzekeraars. Bijvoorbeeld via principle based (open) normen inzake governance en solvency.

Bij aanpassing van bestaande regels past terughoudendheid, omdat dit extra (initiële) lasten geeft.

Overstromingsrisicoverzekering

Het Verbond van Verzekeraars werkt aan een private verzekeringsoplossing.

Hiervoor is het nodig dat verzekeraars de mogelijkheid krijgen om het risico te dekken via een verplichte opslag op alle opstal en inboedelverzekeringen, particulier en zakelijk. De overheid wordt gevraagd mee te werken dat verzekeraars deze vorm van solidariteit mogen organiseren. Dat scheelt de overheid ook kosten.

Het verzekeraarbaar maken van deze risico's biedt als voordelen dat:

- de verzekeringsindustrie solidariteit organiseert en bij een calamiteit de eerste financiële klap(pen) opvangt;
- burgers en bedrijven zo in veel situaties weer 'op weg worden geholpen';
- de verzekeringsindustrie de beredding en schadebehandeling op zich neemt, eventueel ook boven het verzekerde maximumschadebedrag;
- eventuele schade dan niet alleen voor rekening van de overheid is, waar deze in navolging van de Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) nu nog ongelimiteerd kan oplopen;
- onzekerheden worden verkleind en preventie wordt gestimuleerd: burgers en bedrijven weten vooraf waar ze aan toe zijn in geval van een calamiteit;

het om een catastrofedekking gaat en niet om een volledige dekking van de schade. Er blijft een eigen risico en de overheid staat garant voor de schade boven de verzekerde limiet.



Verbond wil overleg over 24 weken-grens

Het Verbond van Verzekeraars gaat met andere betrokken partijen van gedachten wisselen over de huidige wetgeving voor zwangerschappen die al in een vroeg stadium eindigen.

De huidige wet maakt een onderscheid naar leeftijd: vanaf 24 weken is er volgens de Nederlandse overheid sprake van levensvatbaarheid, moet een kindje worden aangegeven en moet er een begrafenis of crematie volgen. Die termijn is ook overgenomen in de voorwaarden van de meeste uitvaartverzekeraars. In de praktijk staat voor uitvaartverzekeraars in dit soort precare situaties medemenselijkheid voorop en wordt coulancebeleid gehanteerd.

Het is volgens het Verbond van Verzekeraars de vraag of deze wettelijke grens goed gekozen is en nog spoort met de maatschappelijke realiteit. "Het verlies van een kindje, op welk moment in de zwangerschap dan ook, is altijd een zeer emotionele en ingrijpende gebeurtenis. Ouders zoeken naar manieren om dit verdriet en hun rouw een plaats te geven, ook als een zwangerschap al in een vroeg stadium eindigt."

Koopkrachtdaling in 2012 en 2013 groter dan voorzien

Het CPB heeft o.m. de gevolgen van het Lente-akkoord doorgerekend. Met het begrotingstekort komt het goed, met de koopkracht minder.

Na daling van de koopkracht in 2010 en 2011, daalt deze ook in 2012 en 2013.

Deze koopkrachtdaling is groter dan eerder werd voorzien, als gevolg van de hogere inflatie en de bevrozing van de lonen bij de overheid. In 2013 daalt de koopkracht $\frac{3}{4}$ procent.

Zijn er ook wurguitvaart- en lijfrenteverzekeringen?

De NMa onderzoekt niet alleen overstapdrempels bij hypotheek, maar ook bij natura-uitvaart- en lijfrenteverzekeringen.

De NMa constateert dat er de afgelopen jaren marktontwikkelingen hebben plaatsgevonden die overstapdrempels kunnen beïnvloeden. Uiteraard wordt de nieuwe gedragscode genoemd als drempel voor het oversluiten van hypotheek. Daarnaast zijn er signalen dat de kosten voor de consument voor het overboeken van een individuele beleggingsportefeuille steeds hoger worden. Ook zou het steeds langer te duren voordat de beleggingen van een particuliere belegger zijn overboekt.

De NMa richt zich in het onderzoek in eerste instantie op: Hypotheek (in het bijzonder aflossingsvrije hypotheek, spaarhypotheek en annuïteitenhypotheek); Betaalrekeningen; Natura-uitvaartverzekering; Lijfrente-verzekeringen; Particulier beleggen (via internet).

Het team dat deze studie zal uitvoeren, heeft de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Wat is de relatie tussen overstapdrempels en concurrentie (in de financiële sector)?
- Met welke financiële overstapdrempels worden consumenten geconfronteerd bij een overstap van financiële aanbieder?
- In hoeverre hebben niet-financiële overstapdrempels invloed op de keuze van de consument om wel of niet over te stappen?
- Hoe zou het overstappen van financiële aanbieder makkelijker gemaakt kunnen worden?

Consumenten worden uitgenodigd hun overstapervaringen per mail te melden bij studie.overstapdrempels@nma.nl.



Na jaren van bescheiden winsten zijn we in 2011 in het verlies beland. Hoe kan dat?

Decennialang hebben we onze activiteiten afgestemd op het belang, de eisen en wensen van de klant en daarmee organische groei veroorzaakt. Een belang dat we door merendeels jarenlange relaties en intensieve informatie-uitwisseling steeds beter leerden kennen.

In ons vorige jaarverslag wezen wij er al op, dat de successen van 2010 pijn en moeite kostten. Wij stelden toen vast dat ‘voor de handhaving van de relatie van 55 medewerkers met zo’n 50.000 klanten meer nodig is dan goede bedoelingen.’ Die relatie is en blijft gebaseerd op wederzijds vertrouwen en onze kernwaarden om altijd zaken te doen tegen redelijke prijzen en vergoedingen. Het begint op een mantra te lijken, maar we herhalen die waarden hieronder om duidelijk te maken waar wij voor staan:

- integriteit en fatsoen;
- objectief, onafhankelijk advies;
- verantwoordelijkheid voor eigen medewerkers, relaties en samenleving;
- deskundigheid;
- financiële zekerheid;
- klantgerichtheid;
- transparant ondernemen;
- samenwerking;
- duidelijke communicatie.

Inderdaad, duidelijke taal, maar dat is kennelijk nog geen garantie voor goede resultaten. Wat ons onder andere parten speelt is een verschuiving van geldstromen van particuliere levensverzekeringen naar banksparen. De verzekeraars laten dit merkwaardig genoeg en om onbegrijpelijke redenen gebeuren zonder zich teweer te stellen met nieuwe producten. Moeten we hieruit opmaken dat de grote bankinstellingen het in toenemende mate voor het zeggen hebben?

Er zijn echter meer oorzaken. De Autoriteit Financiële Markten (AFM), tot voor kort nog een criticaster bij uitnemendheid als het over de provisie voor

tussenpersonen gaat en daarmee een overtuigd medestander van veel beleidsmakers, toont zich nu bezorgd over de gevolgen van het provisieverbod:

“Het risico bestaat dat consumenten worden afgeschrikt omdat zij hun adviseur direct moeten betalen. Zij kunnen diensten betrekken bij aanbieders die alleen hun eigen producten aanbieden. Deze ontwikkeling zou een verschraving van de dienstverlening tot gevolg kunnen hebben.” De AFM zegt samen met het ministerie aan flankerend beleid te werken om dit risico tegen te gaan. Als ander marktrisico wordt genoemd dat klanten van financieel adviseurs het risico blijven lopen om onjuiste adviezen te krijgen. “Een deel van de financiële dienstverleners voldoet niet volledig aan de huidige vakbekwaamheidseisen. Deze problematiek neemt af maar het duurt nog enkele jaren voordat ze tot een minimum beperkt is. De nieuwe en verhoogde eisen zullen vanaf 2014 gaan gelden. Ook zal het nog het nodige kosten om bestuurders die niet voldoen aan eisen van betrouwbaarheid volledig uit beleidsbepalende functies te weren.”

Beter ten halve gekeerd dan ten hele gedwaald, zult u zeggen. Wij zijn bijzonder geïnteresseerd in dat ‘flankerende beleid’. Maar dat beleid komt te laat voor veel assuratiekantoren die het loodje legden of er, der dagen zat, mee stopten. Het klinkt wellicht cynisch maar de indruk bestaat dat die kaalslag tenslotte ook het doel was en is waar veel beleidsmakers naar streefden.

Goede bedoelingen

KOSTER en KMP hebben zich ook in 2011 voorbeeldig gedragen. En net als in 2010 hielden we ons aan onze afspraken en lieten ons leiden door onze kernwaarden. Wij hebben oog voor de belangen van zowel medewerkers als relaties en houden rekening met de sociale en culturele belangen van onze samenleving. Onze bedrijfsprocessen sluiten volledig aan op de voorwaarden en regels van branche en overheid. Wij zijn professioneel en zorgen er door studie en training voor dat te blijven. Aan die nieuwe en verhoogde eisen van de AFM die in 2014 zullen gelden, voldoen wij nu al, en meer dan dat.



Onze directeur Jolanda van Mil heeft als nummer 10 van in totaal 11 haar vergunning Wft-pensioenverzekeringen binnengehaald.

We hebben er weinig zin in om ons in dit jaarverslag te gaan beklagen. Zelfbeklag is niet aan de orde, maar we weigeren ook om as over ons eigen hoofd te strooien. Toch, hoe goed bedoeld het ook zal zijn van al die controlerende instanties, door hun overmatige strafmaatregelen en een onophoudelijke stroom van steeds weer nieuwe eisen, voorschriften en regels worden honderden zelfstandige ondernemers en duizenden medewerkers door controlefreaks in een hoek geschoven, waar het begrip ondernemerschap of het zo vaak gehuldigde begrip marktwerking een lachertje lijkt. Wij kun-

Door overmatige strafmaatregelen en een onophoudelijke stroom van steeds weer nieuwe eisen, worden honderden ondernemers door controlefreaks in de hoek geschoven

Van de zo veel geprezen marktwerking is geen sprake meer

nen er niet om lachen, vooral omdat het doel om enkele tientallen tekortschietende financiële adviseurs in ons land te ontmaskeren en onschadelijk te maken, op deze manier niet bereikt wordt en dat terwijl onze toezichhouders daarvoor toch heel behoorlijk betaald worden met tussen de 3 en 5 ton per bestuurder. Dan mag je feitelijk meer intelligentie en beleidsnuancering verwachten.

Oorspronkelijk is de ergernis vooral ontstaan rond hypotheek en beleggingspolissen. Terecht, en die collega's vervullen ons nog steeds met plaatsvervangende schaamte. Maar daar is het niet bij gebleven. Zo werd ons onze vrijheid van handelen grotendeels ontnomen en ons ondernemerschap in een keurslijf geperst. Wij zijn nu ambtenaren en van de zo veel geprezen marktwerking is geen sprake meer. Wij moeten onze provisie straks rechtstreeks doorberekenen aan onze klanten. De verzekeraars daarentegen kunnen die advieskosten verstoppen in hun premie, het woord provisie vervangen door het even verfoeide woord bonus en die in hun zak steken. Met andere woorden: het zogenaamde 'level playing field' is ver uit zicht. Wij moeten helder zijn over onze administratiekosten, de provisie, de premiehoogte, onze winst, onze kosten, maar hoe helder - en deskundig - moeten de verzekeraars zijn? Volgens minister de Jager zou dit te veel administratieve rompslomp voor de verzekeringsmaatschappijen opleveren. In juli 2011 hebben we onze bedenkingen hierover schriftelijk voorgelegd aan de NMA. De reactie - een wat wantrouwig verzoek om meer informatie - volgde haast een jaar later. We hebben het er maar bij gelaten. De volgende metafoor is hier volgens ons op zijn plaats:

Bij een bezoek aan een theater worden alle bezoekers gehandboeid naar de zaal met ongeveer 750 aanwezigen gebracht. Op het toneel verschijnt een keurig in een strak pak gestoken heer met dito stropdas met de mededeling dat het hem bijzonder spijt dat dit "moest" gebeuren, doch er zijn een stuk of 10 verkeerde bezoekers tussen de menigte naar binnen gegaan. Helaas zijn die niet gemakkelijk op te sporen en vandaar dat alle bezoekers maar aangepakt worden.

3 omgevingsfactoren hebben invloed op werk- geluk: trots, erkenning en vertrouwen; deze ko- men door regel- en heerszucht in het gedrang

Klanttevredenheid

Jezelf hiertegen verweren heeft weinig zin. Gelukkig zijn onze klanten tevreden over ons functioneren als adviseur, steun en toeverlaat. Dat weten we omdat we daar regelmatig onderzoek naar doen. Iedere dag weer krijgen wij positieve tot zelfs enthousiaste beoordelingen. Wij verspreiden hiervoor ook een waarderingsformulier onder andere om de ervaringen bij schadeafhandeling te kunnen meten. Dat doen wij (!) en niet de verzekeraar en als het bij hoge uitzondering niet goed gaat, doen wij daar wat aan. Kortom, onze positie in de markt stemt ons ondanks de vele voetangels en klemmen toch optimistisch. De klanten keren ons hun rug niet toe en klachten, als die er al zijn, betreffen vooral de performance van verzekeringsmaatschappijen en niet onze bijdrage of ons advies. Hoe het ook zij, wij zijn hoopvol gestemd voor de toekomst.

De klanten keren ons hun rug niet toe en klachten, als die er al zijn, betreffen vooral de performance van verzekeringsmaatschappijen

Verlies, ook in collegiale verhoudingen

Helaas blijft het niet bij economische verliezen. Door alle onzekerheden om ons heen worden ook onze medewerkers onzeker. De saamhorigheid neemt af en het adagium 'Ieder voor zich, God voor ons allen' dreigt gemeengoed te worden.

NRC-Handelsblad refereerde onlangs onder de rubriek 'Mens en beschouwingen' aan een onderzoek van het iOpener Institute in Oxford, waaruit blijkt dat 5 factoren samen bepalen of mensen een gevoel van geluk ontlenen aan hun werk, te weten: bijdrage, overtuiging, cultuur, toewijding en zelfvertrouwen. Daarnaast hebben 3 omgevingsfactoren invloed op werkgeluk: trots, erkenning en vertrouwen. Met name deze laatste factoren komen

door de regel- en heerszucht van beleidsmakers en financiële instanties in het gedrang.

Het gebrek aan vertrouwen - in ons vorig jaarverslag nog het hoofdthema - bedreigt niet alleen de maatschappij maar ook kleine tot zeer grote ondernemingen.

Dankzij de recessie zal ons personeelsbestand nog verder inkrimpen. Daar reageren onze mensen natuurlijk op en het maakt ze angstig. Zo dwingt de AFM ons bijvoorbeeld tot het houden van beoordelings- en functioneringsgesprekken, terwijl wij ons al jarenlang bezig houden met coaching, begeleiding en de noodzakelijke 'education permanente' van onze medewerkers. Dat werkte uitstekend maar hier komt nu abrupt een einde aan.

Bij de barbier

Het is natuurlijk even wennen. Tot de jaren 2010/2011 konden we ons nog permitteren om economische, sociale en culturele waarden in onze onderneming in evenwicht te brengen en te houden. De teloorgang van die balans is in 2011 voortgezet. Weet even dat wij 'totaalvoetbal' spelen, geen echte buitendienst hebben en feitelijk als accountants werken. Als de klant om een bezoek vraagt, kan in principe iedereen met de benodigde en vereiste competenties de klant bezoeken en zijn zaken doen, niet alleen op pensioen- en verzekeringsgebied, doch ook in andere disciplines in ons bedrijf zoals financiën, marketing, automatisering, etc.

Maar zelfs grondstoffelijke oogmerken als een auto voor iedereen, een mobiele telefoon en een premievrij pensioen zijn niet meer voldoende om mensen tevreden te houden of hiervoor een stap extra te doen. In ons jaarverslag over 2010 vertelden wij al hoe de regelneven aan ons ondernemerschap knagen. We schreven toen:

Volgens de AFM moet een draai gemaakt worden naar een nieuwe manier van klantenbenadering, een draai ook naar nieuwe honoreringsvormen.

Onze klanten verwachten warmte en steun

Blijkbaar hebben wij andere klanten dan de AFM voor ogen staat, want onze klanten verwachten warmte en steun, uiteraard tegen een redelijke prijs en dat voor vele jaren. Met ons onderhouds-systeem KOS® doen wij al vele jaren lang, waar de AFM nu om vraagt. Ook in 2011 maakten wij onze klanten attent op nieuwe, vaak voordeliger aanbiedingen. Klantentrouw is voor ons nog steeds hoofdzaak. Noch de AFM noch de lobby van verzekeringsmaatschappijen - het Verbond van Verzekeraars - hoeft ons wat dit betreft de weg te wijzen of tot de orde te roepen. Wij zijn zonder al hun oekazes gekomen waar we zijn, dankzij onze systemen, onze marketingkracht, onze inzet en ons anticyclisch denken. Wij verkopen geen 'producten', wij adviseren financiële diensten en beginnen, respectievelijk onderhouden daarna relaties.

Maar het is waar: als je geschoren wordt, moet je stilzitten. De barbier begon zijn werk in 2010 en was daar ook in 2011 nog volop mee bezig.

Communiceren

De AFM wil ook dat wij beter communiceren en dat wij meer inzicht krijgen in door ons gemaakte kosten. Dat lijkt mooi, maar hiermee raakt men bij ons een open zenuw. Wij vragen bijvoorbeeld al jarenlang aan de verzekeraars om meer detaillering van de gemaakte kosten, maar krijgen die details niet. Daarnaast blijven vragen is vechten tegen de bierkaai.

Wat betreft die betere communicatie en detaillering denken we aan het veertiende PBM Pensioen-symposium waar de AFM bij monde van voorzitter Ronald Gerritse pleit voor meer transparantie, een hernieuwde fundering van solidariteit en vooral voor grotere eenvoud en meer efficiency. De woorden van de voorzitter:

Betere, dus minder maar meer relevante en zo nodig actief verstrekte informatie over pensioenen is belangrijk, maar niet voldoende voor een pensioen dat de werkgever in het belang van deelnemers laat uitvoeren. Het pensioen zelf moet optimaal worden uitgevoerd. Het huidige stelsel van pensioenuitvoering wordt gekenmerkt door zeer veel pensioenuitvoerders die vaak vele, soms echter nauwelijks van elkaar verschillende pensioenregelingen uitvoeren. Om nog maar niet te spreken van de vele van toepassing zijnde overgangs- en uitzonderingsregelingen. De bijbehorende complexiteit maakt de uitvoering van pensioenregelingen moeilijk te communiceren, kostbaar en onnodig foutgevoelig.

De heer Gerritse heeft groot gelijk en wij vallen hem van harte bij. Verzekerden hebben recht op informatie over de stand van zaken van hun pensioenregeling. Dat geeft - ook volgens voorzitter Gerritse - meer zicht op het opbouwproces. Wij weten uit ervaring dat leven- en pensioenpolissen, onder andere vanwege verschillen in aanbod en tijd, bij verschillende verzekeraars zijn ondergebracht. Het is voor onze relaties/klanten dan ook ondoenlijk om voor informatie de hiervoor noodzakelijke toegangscode bij te houden en te bewaren. Mijnpensioenoverzicht.nl is weliswaar een keurig begin, doch de aanvullende verzekeringen die niet als pensioen worden aangemerkt, krijg je bijvoorbeeld niet te zien. Voorzitter Gerritse moet eens proberen om bij verzekeraars inzicht te krijgen in al die mooie, opgebouwde waarden. Zo'n 'inkijkluikje' zou de door de AFM zo verlangde helderheid ten goede komen, maar onze ervaringen met de verzekeraars stemmen niet optimistisch. Zij wijzen de door ons reeds technisch mogelijk gemaakte

Mijnpensioenoverzicht.nl is een keurig begin, doch de aanvullende verzekeringen krijg je niet te zien

Spontaniteit, enthousiasme en onafhankelijkheid? Weg ermee! Zo vliegt onze niet te meten betrokkenheid de deur uit en sluipt de angst naar binnen.

openheid met de slechtst mogelijke argumenten af. Schamen ze zich voor de resultaten?

Efficiency = rekenen = bezuinigen?

Ze zijn groot, beursgenoteerd en derhalve meer gericht op shareholder value dan klantvriendelijkheid. Managementgoeroe Mintzberg schreef hierover in de jaren '90 al:

Vrij ondernemerschap betreft nu niet meer de vrijheid van individuele ondernemers om naar eigen inzicht op de markt te manoeuvreren, maar de autonomie van grote, gevestigde organisaties om hun macht grotendeels uit te oefenen zonder beïnvloeding van buitenaf.

Metten de regelneven ook de afgestompte geesten en de angst van werknemers, de frustratie van de eigenaar/directeur, de onzekerheden van de toekomst?

Mintzberg gelooft in wederzijds vertrouwen, in vermaatschappelijken van de dienstverlening, maar wil daarmee niet volstaan. Hij bepleit ook nadruk op de sociale verantwoordelijkheid van ondernemers, het democratiseren van grote en machtige instituties als banken en verzekeraars. Hij breekt een lans voor meer betrokkenheid en formele invloed van werknemers, klanten, de samenleving en kleinere aandeelhouders. Hij is geen tegenstander van reguleren, maar wil daarnaast ook stimuleren.

Aan dat laatste - stimuleren - ontbrak het bij ons in 2011. Wij weten het inmiddels als geen ander: economische aspecten van onze onderneming zijn meetbaar en te kwantificeren, in euro's, manuren,

loonkosten, communicatiekosten, opleidingskosten, administratiekosten. Iedereen, vanaf accountant, fiscus, verzekeraar, meet en kwantificeert hartstochtelijk en kritisch met ons mee. Maar hoe meten ze de baten? Beschikken ze over maatstaven voor klanttevredenheid? Kwalificeert de accountant ons belang voor de werkgelegenheid? Hoe meet de overheid de mate van vertrouwen van onze klanten? Meten de regelneven ook de afgestompte geesten en de angst van werknemers, de frustratie van de eigenaar/directeur, de onzekerheden van de toekomst?

Kortom, de vraag is of de politici en niet in de laatste plaats de grote financiële instituties hun efficiencyexperts ook de kwaliteit en sociale, respectievelijk culturele waarde laten meten, wegen, controleren. Efficiënt werken is voor hen rekenen = bezuinigen; kwaliteit daarentegen is voor hen een onmeetbaar aspect en klanttevredenheid een niet te wegen bijkomstigheid. Spontaniteit, enthousiasme en onafhankelijkheid? Weg ermee! Zo vliegt onze niet te meten betrokkenheid de deur uit en sluipt de angst naar binnen.

De eindbalans

Ons jaarverslag begint met de vaststelling, dat in 2011 verlies geleden is. Financieel verlies, economische teruggang, het zij zo. We zullen het wel overleven want onze 'productie' blijft op gang en de kwaliteit gehandhaafd. Sterker nog, die verbeterde en dat is winst in klanttevredenheid, dienstverlening en behoud van continuïteit.

Verlies leden we echter ook aan de sociale kant, aan saamhorigheid van medewerkers, aan enthousiasme. Onzekerheid en angst zetten wellicht wat al te veel de toon in dit jaarverslag. Jammer.



Branche niet op tijd klaar voor 2013?

D & O vreest dat grote delen van het intermediair en veel aanbieders de aanpassingen in hun bedrijfsvoering niet op tijd hebben afgerond.

Nog zes maanden scheiden van de beoogde invoeringsdatum van het verbod op provisie. In haar nieuwsbrief spreekt Bureau D & O de verwachting uit dat veel aanbieders en bemiddelaars hun bedrijfsvoering niet op tijd aangepast zullen hebben. Bureau D & O gaat ook in op de oorzaken die naar haar oordeel hieraan ten grondslag liggen.

Geen centrale regie

Er is op geen enkele wijze centrale regie gevoerd om de sector te begeleiden naar een soepele en effectieve implementatie van deze transformatie, aldus D&O. Waar de sector deze centrale regie nog wél wist op te brengen rondom de millenniumwisseling en de invoering van de Euro, lukte dit niet bij de veel ingrijpendere transformatie van provisie naar directe beloning.

Ontbreken van consumentenvoorlichting

Reeds vanaf 2002 kunnen consumenten er voor kiezen hun verzekeringsadviseur rechtstreeks te betalen. Tot 2002 werd dit gekwalificeerd als een 'economisch delict'. Stakeholders hebben het verbod op provisie bevorderd vanuit de gedachte dat dit in het belang is van de consument. Zij hebben echter nagelaten de consument voor te bereiden op deze ingrijpende verandering in de wijze waarop zij de kosten van financieel advies kunnen financieren. Het ontbreken van bewustzijn van de consument op dit punt heeft negatief uitgewerkt in de snelheid waarmee financieel dienstverleners zich hebben voorbereid op deze wijziging.

Inzicht in kostenstructuren ontbreekt

Bij het aanpassen van de bedrijfsorganisatie die gebaseerd is op een verdienmodel van provisie naar een bedrijfsvoering van directe beloning, is het essentieel dat ondernemers een gedetailleerd inzicht hebben in hun kosten per handeling. Aan de vooravond van de invoering van het verbod op provisie moet geconstateerd worden dat dit inzicht bij het grootste deel van het intermediair nog ontbreekt.

Gebrekkige infrastructuur

Stakeholders mag eveneens een verwijt worden gemaakt dat zij verzuimd hebben te zorgen voor een goede infrastructuur waarbinnen directe beloning ook daadwerkelijk goed en tijdig kon worden voorbereid.

Rondom de fiscale behandeling van directe beloning, onder meer met betrekking tot het onderwerp aftrekbaarheid van advieskosten, bestaan enkele maanden voor de beoogde datum van het verbod nog grote onduidelijkheden.

Aanbieders onvoldoende voorbereid

Geconstateerd moet worden dat veel aanbieders enkele maanden voor de beoogde invoering van het verbod op provisies nog bezig zijn in het vinden van antwoorden op principiële en voor de bedrijfsvoering ingrijpende vragen die gepaard gaan met de invoering van directe beloning. Enkele voorbeelden zijn de ketenverantwoordelijkheid, wederzijdse informatieverstrekking, wie informeert de klant en wie neemt welke kosten voor zijn rekening?:

Differentiatie premiestelling

Dat er een grote diversiteit komt van bedieningsconcepten aan de zijde van het intermediair staat wel vast. Differentiatie in bedieningsconcepten zal dan ook gevolgd moeten worden door differentiatie in premiestelling. Nog maar een beperkt aantal aanbieders heeft hiervoor regelingen ontwikkeld.

Eindconclusie Bureau D & O

Met nog slechts enkele maanden te gaan tot aan de beoogde invoeringsdatum van het verbod op provisie spreekt Bureau D & O de vrees uit dat grote delen van het intermediair en veel aanbieders de aanpassingen in hun bedrijfsvoering die nodig zijn om de overgang van provisie naar directe beloning goed te laten verlopen, niet op die datum hebben afgerond.

Modulair Financieel Advies: een gouden kans

In een reactie op de crisis van 2008 hebben koepelorganisaties van banken, verzekeraars en tussenpersonen aangegeven de klant centraal te stellen: *customer centricity*. De implementatie van *customer centricity* dreigt echter ten koste te gaan van commerciële slagkracht en winstgevendheid, zeker gelet op de additionele eisen die door de AFM aan 'klant centraal' worden gesteld. In dit artikel wordt een invulling van *customer centricity* gepresenteerd, die de commerciële slagkracht en winstgevendheid verhoogt en voldoet aan eisen van zorgplicht.

De basis voor winstgevende groei en customer centricity wordt gelegd in het ondersteunen van klanten bij het beheer van hun geldzaken, het realiseren van hun wensen en het beperken van financiële risico's: oftewel in passend financieel advies. De huidige praktijk van persoonlijk financieel advies kost te veel tijd, levert niet genoeg op en voldoet niet aan de eisen van kwaliteit en zorgplicht. Op basis van theorie en praktijkcases bij banken en verzekeraars in de Verenigde Staten en Nederland is een aanpak ontwikkeld van Modulair Financieel Advies: klantgericht, kwalitatief hoogwaardig, betaalbaar, winstgevend en conform eisen van zorgplicht.

De grootste kans ooit

Nog niet zo heel lang geleden bestond er bij de meeste Nederlanders geen behoefte aan persoonlijk financieel advies. Bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden van partner en pensioen kon men rekenen op een welvaartsvaste uitkering van 70 procent van het laatstgenoten inkomen. De financiële risico's voor huishoudens zijn inmiddels echter aanzienlijk toegenomen, door de terugtrekkende overheid en werkgevers, fluctuaties in de financiële en de huizen markten, wets- en stelselwijzigingen, alsmede als gevolg van de moderne levensstijl, gekenmerkt door regelmatige veranderingen van werkgevers en partners, perioden van parttime werken en werkloosheid en het leven op krediet. Tegelijkertijd is Nederland oververzekerd. Een gemiddeld huishouden betaalt jaarlijks € 700,- aan

premies/kosten voor producten die overbodig zijn. Daar waar financiële planning vroeger alleen op vermogende particulieren was gericht, heeft iedereen nu een persoonlijk financieel plan nodig, om risico's tijdig af te dekken en wensen te verwezenlijken. Er bestaat een unieke kans voor financiële dienstverleners om invulling te geven aan klantgerichtheid op basis van persoonlijk financieel advies. Daarbij kunnen enerzijds besparingsmogelijkheden voor de klant worden gesignaleerd en anderzijds aanvullende producten worden verkocht, aansluitend op de draagkracht, de doelen en de risico's van klanten.

De huidige praktijk van persoonlijk financieel advies

Op basis van onderzoek naar de praktijk van persoonlijk financieel advies bij drie klantsegmenten, gemeten naar inkomen en/of vermogen, is geconstateerd dat de winstgevendheid van advies in het hoogste segment reeds onder druk staat, in het middensegment al niet meer niet winstgevend is, terwijl in het laagste segment, waartoe overigens 90 procent van de zeven miljoen Nederlandse huishoudens behoort, het advies onvoldoende aansluit op de behoeften van klanten.

Additionele regels in het kader van zorgplicht brengen extra kosten met zich mee, terwijl de provisies voor complexe producten worden afgeschaft. Dientengevolge is de levering van persoonlijk financieel advies voor het midden- en lager segment, volgens de huidige werkwijze, in de toekomst economisch



Dr. J.B. Schuurmans is zelfstandig consultant en verbonden aan ACIS

niet levensvatbaar, tenzij consumenten bereid zijn om aanzienlijke bedragen te betalen voor advies. Op basis van de analyse is geconcludeerd dat fundamentele veranderingen zijn vereist in de wijze waarop persoonlijk financieel advies wordt geleverd.

Beter en betaalbaar financieel advies

Op basis van theorieën en modellen uit verschillende vakgebieden, waaronder Business Process Management, Consumer Behavior, Behavioral Finance, Marketing, Business Ethics en Information Technology, zijn fundamentele veranderingen uitgewerkt voor persoonlijk financieel advies, samengebracht onder de titel Modulair Financieel Advies. De belangrijkste kenmerken van Modulair Financieel Advies zijn:

- de klant brengt de eigen financiële situatie zoveel mogelijk zelf in kaart op internet;
- klanten worden daarbij zo nodig geholpen via

- telefoon, chat of videofoon;
- modulaire plannen worden beschikbaar gesteld voor onderscheiden klantsegmenten;
- de klant kiest zelf een plan dat past bij de eigen financiële situatie, doelen en risico's;
- het modulaire plan kan op onderdelen worden aangepast aan persoonlijke voorkeuren;
- het modulaire plan biedt een passende combinatie van producten;
- klanten kunnen ter validatie een afspraak maken met een adviseur;
- realisatie van het modulaire plan wordt continu bewaakt en bij afwijkingen bijgestuurd.

Modulair Financieel Advies is getoetst aan de hand van praktijkcases in de Verenigde Staten en Nederland. Uitwerking is geleverd voor een Nederlandse bank en een Nederlandse verzekeraar. Financieel adviseurs en klanten panels hebben de voorgestelde werkwijze positief beoordeeld. De AFM heeft de aanpak als voorbeeld vermeld van een innovatief bedieningsconcept in het kader van het provisieverbod en klant centraal.

De effecten op de bedrijfsresultaten ten opzichte van de traditionele werkwijze zijn door financieel adviseurs, de staf en het management van een grote financiële instelling gezamenlijk ingeschat en gevalideerd, resulterend in een bijzonder gunstige business case.

Succesvolle implementatie

Er is een implementatiepad ontwikkeld voor Modulair Financieel Advies, dat een geleidelijke invoering mogelijk maakt. Modulaire Financiële Plannen vormen naast de ondersteuning van adviestrajecten, ook een optimale ondersteuning van verkoop gebaseerd op Execution Only, waarbij het plan de toets vormt op geschiktheid van het product voor de klant. Soms zal een klant zich oriënteren op basis van een Modulair Financieel Plan en direct een product afsluiten (Execution Only), of alsnog ter validatie contact opnemen met een adviseur (advies). Modulair Financieel Advies kan worden ingezet ter ondersteuning van zowel directe als indirecte distributie.

Dit artikel is verschenen in de bundel 'In de wetenschap dat...'

In het kader van het programma VerzekeraarsVersterken heeft het Verbond aan bij het Amsterdam Centre for Insurance Studies (ACIS) aangesloten wetenschappers gevraagd om hun visie te geven op thema's die voor de bedrijfseconomische toekomst van verzekeraars van belang zijn. De bijdragen dienen ter inspiratie van de leden van het Verbond.

In de verschillende bijdragen staan het beheersen van risico's, het inspelen op nieuwe bedrijfsmatige kansen en het efficiënt distribueren van verzekeringen centraal. Zo wordt het belang van het kunnen kwantificeren van het toegenomen langlevensrisico beschreven, ter bevordering van het risicomanagement van verzekeraars. Ook het in kaart brengen van de mogelijkheden tot beperking van het risico op verzuim en de aanspraken op uitkering bij inkomensverzekeringen worden behandeld. De wetenschap-

pers die hebben bijgedragen aan deze bundel zien ook kansen voor versterking van het verzekeringsbedrijf.

Met name door het ontwikkelen van alternatieve pensioencontracten, het anders inrichten van financieel advies en een andere invulling van het volmachtbedrijf. Daarnaast wordt in deze bundel ingegaan op de sterk veranderde distributiekanaalen en de invloed daarvan op de positie van verzekeraars.

Tot slot laat deze bundel ook zien dat het versterken van verzekeraars niet alleen een kwantitatieve bezigheid is, maar dat er ook aandacht dient te worden gegeven aan de reputatie van verzekeraars.

Auteurs die aan de bundel hebben meegewerkt zijn, naast dr Bas Schuurmans: prof. dr. R.J.A. Laeven, prof. dr. ir. M.H. Vellekoop, dr. F. de Jong, mr. dr. C.J. de Jong, prof. dr. J.L.A. van Rijckevorsel en prof. dr. Ph. de Jong



Geld Advies Dienst

Een bijzondere invulling van Modulair Financieel Advies is die door het Nationaal Initiatief Geld Advies Dienst. Dit initiatief is gericht op de oprichting van een onafhankelijke organisatie, naar Engels voorbeeld van de Money Advice Service. De dienst biedt alle huishoudens inzicht in geldzaken en generiek financieel advies: objectief en gratis. De Geld Advies Dienst wordt in Engeland gefinancierd door de sector financiële dienstverlening, als uiting van corporate social responsibility. Het voordeel van een dergelijke dienst in Nederland is bovendien, dat bij de verkoop van een complex product de tijd voor inventarisatie, analyse en generiek advies, met twee tot vier uur kan worden gereduceerd. Recent onderzoek toont aan dat een betere voorbereiding van de consument tot een efficiënter adviesproces leidt. Jaarlijks worden acht miljoen complexe adviezen gegeven door adviseurs, zowel onafhankelijk als bij banken. Uitgaande van een uurtarief van € 100 zijn bij gebruik van de Geld Advies Dienst de

volgende besparingen bij verkoop van complexe producten mogelijk: 8 miljoen adviezen x 2 uur x € 100 per uur = € 1,6 miljard per jaar. De kosten voor de inrichting van de Geld Advies Dienst zijn daarvan slechts een fractie. De realisatie van een dergelijke dienst zou dan ook door verzekeraars, tussenpersonen en banken van harte moeten worden ondersteund.

Conclusie

Modulair Financieel Advies biedt een uitstekende gelegenheid aan verzekeraars en tussenpersonen, om customer centricity op een efficiënte, kwalitatief hoogwaardige, betaalbare en winstgevende wijze te realiseren, die voldoet aan de eisen van zorgplicht. Een gouden kans die aansluit bij de behoefte van Nederlandse huishoudens om de eigen geldzaken beter te beheren. Zo kan het vertrouwen in de verzekeringsbranche weer worden hersteld en kan tegelijkertijd invulling worden gegeven aan de noodzaak tot winstgevende groei.

(clickad)



Summercourses AEGON Adfis 16 augustus in Den Bosch-Vught 20 augustus in Leusden

Ontslagvergoeding in 2012 of na invoering Lenteakkoord?

De voorgestelde maatregelen uit het Lenteakkoord over het ontslagrecht en de ontslagvergoeding hebben grote gevolgen voor werkgevers en werknemers. Het moment van het toekennen van een ontslagvergoeding kan namelijk grote financiële gevolgen hebben. Wij merken dat hierover veel vragen zijn. Daarom organiseren wij in augustus speciale verdiepende workshops. In groepen van maximaal 25 personen gaan wij op een interactieve manier uitgebreid in op de huidige en toekomstige situatie van ontslagvergoedingen. U bent van harte welkom.

Wij zien u graag in Vught of Leusden.



Inhoud Tijdens deze workshop gaan we in op: <ul style="list-style-type: none">• de huidige wet en regelgeving• de plannen in het lenteakkoord• praktijkcases	Programma 9.30 Ontvangst met koffie/thee 10.00 Presentatie + casus 11.10 Pauze 11.30 Presentatie + casus 13.00 Lunch	Wat kost het en wat krijgt u? Deelname aan de training kost € 200 (excl. BTW) per persoon. Hiervoor krijgt u: <ul style="list-style-type: none">• Documentatiemateriaal• Koffie/thee• Lunch• Powerpointpresentatie; in te zetten voor eigen gebruik en te voorzien van eigen logo
Voor wie interessant? Accountants Belastingadviseurs Financieel planners HR-medewerkers Assurantietussenpersonen	Spreker(s) Paul Lavrijssen FB FFP prof. mr. Herman Kappelle	PE-punten FFP: in aanvraag RB: in aanvraag
Meer informatie? Bel ons op (070) 344 5210 of mail naar Adfis@aegon.nl	Training in company? Wij bespreken dit graag met u. Bel (070) 344 5210 of mail naar Adfis@aegon.nl	Inschrijven Mail naar: Adfis@aegon.nl

Locaties

16 augustus 2012: Van der Valk Hotel 's Hertogenbosch-Vught
Bosscheweg 2, 5261 AA Vught

20 augustus 2012: Van der Valk Hotel Leusden-Amersfoort
Philipsstraat 18, 3833 LC Leusden

Inschrijven

Wilt u in uw aanmeldingsbericht aangeven:

- De dag (en locatie) waarvoor u inschrijft;
- Uw naam en telefoonnummer en eventueel bedrijfsnaam;
- Het e-mailadres waarnaar wij de informatie over de summercourse en de factuur kunnen sturen (wanneer dit adres afwijkt van het mailadres waarmee u zich aanmeldt); en
- Als u PE-punten wilt ontvangen van RB of VFFP: de organisatie waarvoor u PE-punten wilt ontvangen en uw registratienummer.

Ook vragen die u nu al hebt over het onderwerp ontslagvergoeding kunt u alvast opnemen in uw mailbericht.

U ontvangt na uw aanmelding een bevestiging en informatie over de betaling.

Spookkosten spoken door

Aan menig directietafel worden, als de kosten omlaag moeten, eerst 'koppen gesneld' alvorens wordt nagedacht. En dat terwijl de (spook)kosten voor het oprapen liggen. Een prachtig praktijkvoorbeeld...

'Spookkosten zijn kosten die in de vorm van vooral tijdverspilling in uw hele kostenkolom huizen. Door duidelijke afspraken intern, met toeleveranciers en klanten kunt u de kosten in uw kostenkolom met 8% tot 22% verlagen. Meer hierover in de e-minipocket 'Halveer uw spookkosten' die u zonder kosten kunt aanvragen: info@doortraining.nl.



door Joost Riphagen
trainer/coach bij DOOR Training & Coaching

Praktijkvoorbeeld 'De omschakeling'

Een financieel dienstverlener met twaalf vestigingen en meer dan tweeduizend medewerkers verandert van provider. Omdat het omschakelen van de ene telefoonmaatschappij naar de ander nooit gaat door een druk op de knop, wordt een heel plan uitgerold.

Alle 550 i-Phone gebruikers worden in alfabetische volgorde op een afgesproken tijd omgezet. Tot de groep i-phone gebruikers behoort een groep van 112 accountmanagers. Dit zijn mensen waarvan je mag denken dat zij hun telefoon altijd nodig hebben en die anno 2012 (crisistijd) elke minuut van de dag met klanten bezig zijn. Een accountmanager ontdekt om 08.00 uur, twee uur voor het afgesproken tijdstip dat hij niet meer kan bellen.

Hij neemt contact met het interne aanspreekpunt, die hem verwijst naar de provider. Met het toestel van zijn vrouw gaat hij op zoek bij de provider waar hij in allerlei vertragende situaties terecht komt en mensen spreekt die van niets weten. Hij zoekt het hogerop en ontdekt rond 12.00 uur dat de afgesproken contactpersoon absent is vanwege

een crematie en alle mogelijke vervangers ziek, zwak of misselijk zijn. Er wordt beloofd dat hij voor het einde van de dag weer kan bellen. Hetgeen geschiedde.

Deze accountmanager had met een moeilijke omschakeling rekening gehouden en zijn agenda vooraf 'leeg' ingepland. 'Leeg' staat voor werken vanuit huis. Die hele dag is hij bezig geweest met 'de omschakeling'. Niet alleen de provider kreeg alle aandacht, ook mailde hij de ene collega na de ander. Iedereen die hij sprak, kende hetzelfde probleem.

Stel dat alle 112 accountmanagers een dag niet aan verkopen toekwamen dan is die dag $112 \times \text{€ } 600$ (de kosten van een accountmanager per dag) = € 67.200 verspilt. Dit zijn spookkosten omdat op de jaarrekening van deze financieel dienstverlener deze kosten niet voorkomen. De loonkosten blijven immers conform budget. Hooguit de declaraties voor telefoonkosten (gebruik toestel van de partner) kennen een groei. Hiervoor heeft elke budgetverantwoordelijke een verklaring die alras door directies als 'pinuts' worden afgedaan. Stel dat alle

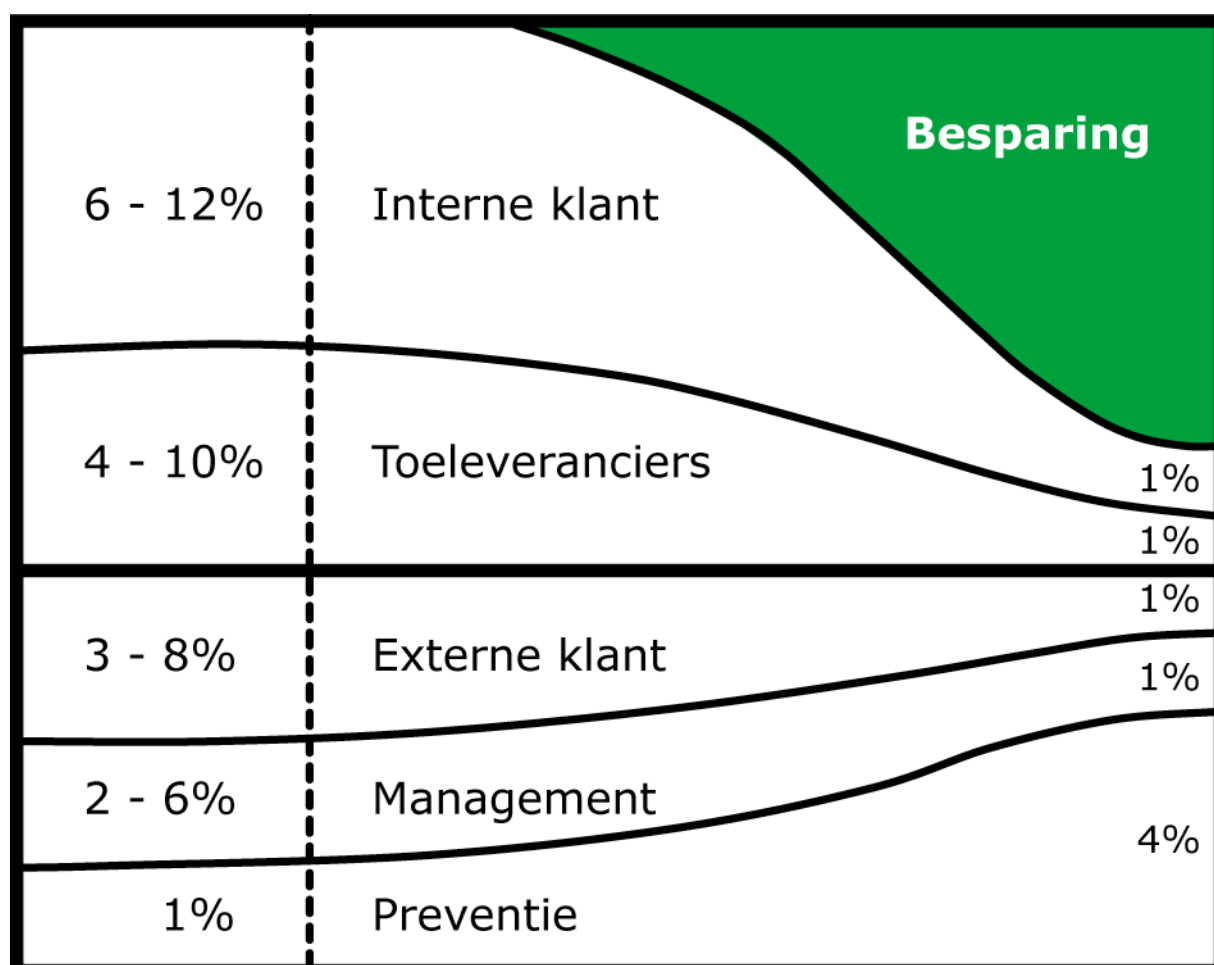
550 hetzelfde probleem ervoeren. De spookkosten groeien dan door tot € 330.000. De inkoper, die deze dienstverlener in huis heeft, hoor je nooit over deze 'hobbels' en zal voorgerekend hebben dat de omschakeling per jaar de variabele kosten met een bedrag van meer dan € 50.000 terug brengt of dat zonder extra kosten de 112 accountmanagers een i-pad krijgen.
De praktijk is vaak anders.

Niet in dit rekenvoorbeeld is opgenomen dat deze 112 accountmanagers deze dag 'op de baan' hadden moeten zijn om elk aan drie tot vijf prospects en klanten te verkopen. Uitgaande van vier afspraken per persoon die, met een 1:4 conversie 112

orders opleveren met een bruto winst van € 2.000 per order. Aan de spookkosten verspild door tijd kan dan nog eens € 224.000 aan gemiste bruto winst worden toegevoegd.

PS. De vraag is natuurlijk, welke spookkosten spoken in uw organisatie? En welke afspraken maakt u om deze spookkosten te halveren? Ga daarvoor na welke spookkosten u aanmerkt bij deze 'doelgroepen';

- uw interne klanten;
- toeleveranciers;
- externe klanten;
- management en
- preventie.



Overheid moet eerlijker zeggen wat zij in de toekomst nog voor de burgers kan betalen

In een interview in het Verbondsmagazine Verzekerd! gaat Barbara Baarsma - directeur SEO, hoogleraar economie en Kroonlid van de SER - in op de economische crisis. “Die is intussen een politieke crisis geworden en politiek is moeilijk te voorstellen.”

Dit antwoordt zij op de vraag wat de komende maanden gaan brengen.

“In heel Europa zie je een tweedeling tussen constructief versus conservatief. Persoonlijk hoop ik van harte dat de ‘constructieven’ winnen bij de verkiezingen van 12 september, maar we zijn ook afhankelijk van wat er in de omringende eurolanden gebeurt. Kortom: het is gissen.”

Wat kan de financiële sector intussen doen?

“Banken en verzekeraars reageren voorlopig alleen nog en kunnen op dit moment ook moeilijk anders: ze moeten het dak repareren, terwijl het buiten nog regent. Als ik het vizier wat verder richt dan alleen op de korte termijn, zou ik het heel mooi vinden als aanbieders producten op de markt zetten waarvoor ze zelf aansprakelijkheid durven te dragen. De financiële sector heeft jarenlang nodeloos ingewikkelde en dure producten verkocht waarmee consumenten hoge risico's hebben gelopen, zonder dat ze dat zelf wisten. In reactie daarop probeert de overheid met veel regelgeving bij te sturen, waar de sector dan weer - begrijpelijk - over klaagt. Uiteindelijk is dat niet effectief. Een lappendeken aan regels leidt alleen maar tot een afvinkcultuur. In mijn ogen is het effectiever om aanbieders van financiële producten zélf het risico van incorrecte productontwikkeling te laten dragen, door ze aansprakelijk te laten zijn voor de schade die een consument kan oplopen als het

product toch niet doet wat het beloofde. Dan heb je al die regels niet nodig.”

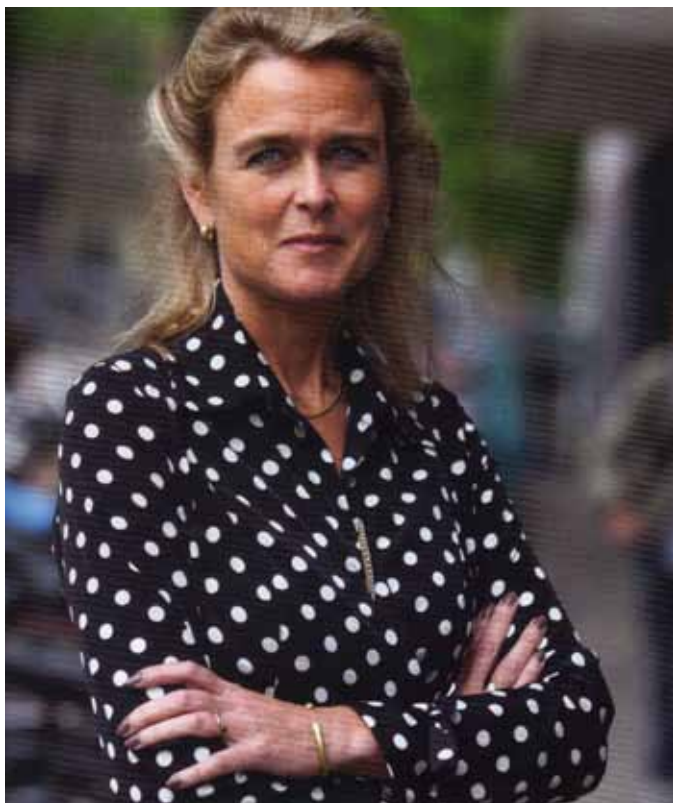
Dat zou zomaar tot onmogelijk hoge bedragen kunnen leiden. Gaat het niet wat ver om de aansprakelijkheid bij aanbieders neer te leggen?

“Tuurlijk, ik geef meteen toe dat het idee verder moet worden uitgewerkt, maar het basisidee is krachtig. Nobelprijswinnaar Ronald Coase bedacht ooit een theorema: als ik een stuk grond heb waarop een fabriek staat die vieze troep in het grondwater loost, waardoor de koeien op jouw aangrenzende grond minder melk geven, dan kun jij me daarop aanspreken als duidelijk is dat ik het grondwater niet mag vervuilen. Met andere woorden: als de eigendomsrechten van het grondwater zijn vastgelegd, hoeft de overheid zich er verder niet mee te bemoeien. Zo is het ook in de financiële sector. De overheid zou aanbieders van complexe financiële producten moeten verplichten om verzekeringspolissen en bijbehorende contracten te voorzien van schadeclausules.

Wat moet er verder in de sector gebeuren?

“De overheid zou eerlijker moeten zijn over wat zij in de toekomst nog wel en niet voor burgers kan betalen. Dat maakt mensen weerbaar, het geeft ze de mogelijkheid om zelf reserves op bouwen, in plaats van ze afhankelijk te maken van een onzeker pensioen of een krappe basisverzekering. Neem het pensioen. Wees eerlijk! Zeg als overheid: we doen ons best, maar we kunnen niet garanderen dat uw AOW straks welvaartsvast is. Zelf reken ik steeds minder op mijn AOW. Ook van de vooruitzichten die mijn pensioenverzekering in de tweede pijler geeft, word ik niet vrolijk. Dus wat doe ik? Ik

Een lappendeken aan regels leidt alleen maar tot een afvinkcultuur



Toch 'bankierseed' voor alle medewerkers

In een brief biedt de minister de Tweede Kamer inzicht in de consultatie 'uitwerking eed of belofte financiële sector'. Hij geeft aan dat de meerderheid van de respondenten twijfels heeft over het nut van de voorstellen en zich afvraagt of hier sprake is van symboolwetgeving.

Hij schrijft bij de vaststelling van de reikwijdte niet over één nacht ijs te zijn gegaan en te beseffen dat de administratieve lasten hoog zullen zijn. "Toch wil ik vasthouden aan een eed/belofte die door elke medewerker van elke financiële onderneming wordt afgelegd. Ik hecht er sterk aan dat niet enkel het hogere management een eed of belofte af zal gaan leggen, maar dat de gehele organisatie dit doet. Het beleid van een onderneming wordt opgesteld door het management, maar dit betekent niet dat de medewerker op de werkvloer geen rol heeft in de wijze waarop dit beleid wordt vormgeven. Integendeel, het is de werkvloer die het beleid uitvoert door bijvoorbeeld producten te ontwikkelen, alsmede is het de werkvloer die klantcontact uitoefent. De werkvloer is vanuit die optiek even belangrijk als het management."

Het proces van de verdere uitwerking verloopt via drie trajecten: de Wijzigingswet en het Wijzigingsbesluit financiële markten 2013 en de ministeriële regeling. "Het Wijzigingsbesluit zal in de komende periode naar de Raad van State worden gestuurd voor advies, en voor het einde van dit jaar worden gepubliceerd in het Staatsblad. De ministeriële regeling verwacht ik in de komende maanden te publiceren, zodat ondernemingen voldoende gelegenheid wordt geboden om zich voor te bereiden op de maatregel. De voorziene inwerkingtredingsdatum van de eed of belofte is 1 januari 2013."

Bgfo-tekst pas eind van het jaar bekend?

Opvallend is dat De Jager in de te volgen procedure aangeeft dat de tekst van het Bgfo eind van het jaar gepubliceerd wordt. Redelijkerwijs zou mogen worden aangenomen dat nadat het advies van de Raad van State bekend is er zo snel mogelijk een concept-besluit wordt gepubliceerd. En dat dit concept in de Tweede Kamer wordt behandeld.

Het argument dat ondernemingen voldoende tijd moeten krijgen om de bankierseed te implementeren geldt immers in nog in heviger mate voor de Bgfo-regels.

zoek mijn heil in de derde pijler of ga zelf sparen. Aanbieders moeten daarop inspelen. Verzekeraars moeten - net als de overheid bij de AOW - eerlijker zijn over beschikbare premieregelingen en kunnen andere producten aanbieden die meer zekerheid bieden."

Liggen daar kansen?

"Ja, dat denk ik wel. Verzekeraars staan sowieso voor grote uitdagingen - denk aan de hervorming van het distributiestelsel - maar kunnen vooral in de derde pijler voor goede oplossingen zorgen. Zorguitgaven zijn een beetje zoals pensioenuitgaven, want die liggen ook grotendeels aan het eind van je leven. Het zou mooi zijn als verzekeraars die twee dingen kunnen combineren."

Hoe?

"Door producten te bedenken waarmee mensen een potje voor hun oude dag opbouwen - waar ze dat dan ook voor inzetten. Derde pijler plus zorg, noem ik het. Daar moeten mooie dingen mogelijk zijn. En met mooi bedoel ik transparante producten, die aansluiten op het uitgavenpatroon van het leven."

Het gehele interview is te lezen in Verzekerd! nummer 3, juli 2012

Kamerbrief consultatie bankierseed

<http://www.findinet.nl/-uploads/newsModule/dejager120628.pdf>

Pensioenknip niet populair

Het ligt niet aan gebrek aan medewerking van verzekeraars dat pensioenknip weinig wordt toegepast; de mensen zijn risico avers.

Tweede Kamerlid Helma Lodders (VVD) suggereert in Kamervragen dat het aan de opstelling van verzekeraars kan liggen dat weinig mensen van de pensioenknip gebruik maken.

Dat is niet het geval antwoordt minister Kamp. “Verzekeraars dragen aan dat degenen die van de pensioenknip gebruik kunnen maken, daar in de praktijk vaak van af zien vanwege de eraan verbonden risico’s. Mensen blijken over het algemeen risico avers. De knip biedt de gelegenheid om te kunnen profiteren als de rente stijgt, zodat een hogere uitkering kan worden ingekocht. Dat de rente stijgt, staat niet vast. Sinds de introductie van de pensioenknip is de rente verder gedaald. Het risico op (verdere) rentedaling brengt deelnemers er vaak toe de pensioenknip achterwege te laten.”

Ook is het niet zo dat verzekeraars zouden weigeren de knip toe te passen. De AFM heeft in 2011 en 2012 wel vier klachten hierover binnengekregen, maar dan gaat het over situaties waarin de deelnemer op pensioendatum de uitkering bij een andere uitvoerder heeft ingekocht dan waar het pensioen is opgebouwd (zogenaamde shoppen) en vervolgens van de pensioenknip gebruik wil maken.

“Het Verbond van Verzekeraars onderkent dat het in die specifieke situaties kan voorkomen dat verzekeraars medewerking aan de pensioenknip weigeren. Dit heeft in de ogen van het Verbond een technische oorzaak die verband houdt met de tijdelijke regeling pensioenknip. Die kent de bepaling dat het risicoprofiel van de beleggingen van het resterend kapitaal (voor de levenslange uitkering) vergelijkbaar of lager moet zijn dan op het moment van inkoop van de tijdelijke uitkering. Deze bepaling belet dat tijdens de periode van de tijdelijke uitkering zeer risicovol wordt belegd. De beleggingsmixen van pensioenuitvoerders zijn divers en hun risicoprofielen daardoor niet altijd eenvoudig vergelijkbaar. De aangehaalde bepaling uit de regeling leidt ertoe dat het volgens verzekeraars in de praktijk niet mogelijk is om „shoppers? de mogelijkheid van de pensioenknip aan te bieden.”

Shoppen tijdens de knip niet toegestaan.

“Wat vindt u er van”, vraagt Helma Lodders, “dat sommige pensioenuitvoerders er voor kiezen om enkel mee te werken aan de pensioenknip door het gehele kapitaal op te



eisen, zonder het recht op aankoop bij een andere uitvoerder na afloop van de eerste uitkeringsperiode (de knip)?”

Kamp: “De regeling schrijft niet voor dat betrokkene na afloop van de tijdelijke uitkering het recht heeft om de tweede, levenslange uitkering bij een andere uitvoerder aan te kopen. Betrokkene heeft dus voor het inkopen van de tweede, levenslange uitkering geen recht op shoppen. Er is één wettelijk moment waarop de mogelijkheid van shoppen moet worden aangeboden, namelijk pensioeningangsdatum.

Ik heb het Verbond van Verzekeraars gevraagd naar de praktijk bij shoppen voor de inkoop van de tweede, levenslange uitkering. Het Verbond zijn geen situaties bekend waarin een gepensioneerde erom heeft verzocht om bij de aankoop van de levenslange uitkering te kunnen shoppen. Verzekeraars laten overigens weten dat een dergelijke shopmogelijkheid om praktische redenen onuitvoerbaar zou zijn.

De gepensioneerde kan op elk gewenst moment tijdens de tijdelijke uitkering de levenslange uitkering inkopen, die ingaat aansluitend aan de tijdelijke uitkering. Het (rest) kapitaal voor de levenslange uitkering staat echter vast bij de verzekeraar waar de tijdelijke uitkering is ingekocht. Deze verzekeraar kan daarom geen koopsom storten bij een andere verzekeraar als de aankoop van de levenslange uitkering plaatsvindt tijdens de looptijd van de tijdelijke uitkering. Dat is in theorie wel mogelijk na afloop van de tijdelijke uitkering.”

NOPD wil strengere pensioen-PE

De NOPD wil geen onderscheid tussen pensioenadviseurs die adviseren of informeren. Elke pensioenadviseur moet gediplomeerd zijn.

Verder vindt de Nederlandse Orde van Pensioendeskundigen de module basis en inkomen overbodig voor de pensioenadviseur, zou permanente educatie een realtime verplichting moeten zijn, juicht zij een jaarlijks examen toe, en pleit zij voor onderscheid tussen een pensioenadviseur voor particulieren en voor werkgevers. Deze reactie geeft de beroepsorganisatie voor pensioenadviseurs op het ontwerpbesluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

De NOPD stemt in met het ontwerpbesluit dat elke medewerker met klantcontact dient te voldoen aan vakbekwaamheidseisen in de vorm van een diploma en het bijhouden van permanente educatie (PE). "Daarbij gaat het om iedereen die informeert of adviseert, want de klant ziet het verschil niet", aldus de NOPD.

De voorgestelde verplichting van de pensioenadviseur om het diploma basis en inkomen te verwerven deelt de NOPD niet. "Vier afzonderlijke diploma's is niet reëel voor een pensioenadviseur. Voor het onderdeel Inkomensverzekering zien wij geen toegevoegde waarde, en het is niet nodig dat een pensioenadviseur ook de basismodule moet doen.

Eventuele relevante onderwerpen kunnen prima worden meegenomen in de nu nog zogeheten module vermogen en pensioen."

Om de kennis up to date te houden, moeten diplomahouders elk kwartaal voldoende permanente educatie volgen, vindt de NOPD. "Juist in de komende jaren gaan de ontwikkelingen erg snel. In het belang van het consumentenvertrouwen in financiële dienstverleners moet de kwaliteit van de dienstverlening zo goed mogelijk zijn, en dat kan alleen als de periode tussen de implementatie van nieuwe ontwikkelingen en het tijdstip waarop adviseurs daarvan verplicht kennisnemen, zo kort mogelijk is."

(clickad)



"Wij kozen voor een pensioen zonder verrassingen voor ons en onze werknemers."

Ward Vleugels, CEO Q-Park NV



"Wij kozen voor een pensioen waarbij in één oogopslag duidelijk is wat de kosten zijn en wat naar de pensioenpot gaat."

Nicole van der Veeken, Manager
Personeelszaken Van Meijel Automatisering

Altijd de beste pensioenoplossing voor uw kritische klant. Laat u ook overtuigen! Bekijk ons volledige pensioenportfolio op www.deltalloyd.nl/depensioenoplossing.

Kritisch op het juiste moment **delta lloyd**



Uitingen Pensioenfederatie misleidend en in strijd met de waarheid

De Reclame Code Commissie heeft na hoger beroep op alle fronten de ‘Zin en onzin over pensioenen’-antwoorden veroordeeld.

Volgens negen van de tien werkenden hebben pensioenfondsen nu veel minder geld dan voor de kredietcrisis van 2008. Driekwart denkt dat ze meer aan pensioenpremies betalen dan ze ooit aan pensioen zullen terugkrijgen. En tweederde denkt dat wel 30 procent van de betaalde pensioenpremies opgaat aan salarissen, bonussen en andere kosten. Het zijn de drie meest uitgesproken vooroordelen over pensioenen, die naar voren kwamen uit het onderzoek Zin en Onzin van Pensioen van Motivaction, in opdracht van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen.

‘Allemaal onzin’, aldus de Pensioenfederatie, die o.m. op de website van de gezamenlijke bedrijfstakpensioenfondsen www.samenstajijsterk.nl deze ‘vooroordelen’ met een uiterst positief verhaal trachtte te halen.

Het Verbond van Verzekeraars trok meteen aan de bel en constateerde dat de Pensioenfederatie wat het kostenaspect betreft het eigen profiel trachtte op te poetsen door zich af te zetten tegen anderen. “Vooral omdat daarbij de feiten geweld wordt aangedaan.”

Het Alternatief voor Vakbond (AVV) wendde zich tot de AFM en vroeg de toezichthouder in te grijpen omdat alle drie de stellingen op een misleidende manier en deels feitelijk onjuist worden weerlegd.

Deze zelfde klacht diende PensioenOpStand, waarvan AVV één van de initiatiefnemers is, in bij de Reclame Code Commissie (RCC).

Die oordeelde in eerste instantie dat de Pensioenfederatie twee van de drie onderwerpen op een misleidende wijze heeft behandeld. In hoger beroep kreeg de koepel alsnog hetzelfde verwijt met betrekking tot het antwoord op de stelling dat 90% van de werkenden denken dat pensioenfondsen nu minder in kas hebben dan in 2007.

Dat is weliswaar het geval, maar door de context kunnen deelnemers denken dat hun fondsen ‘dus’ in de toekomst hun nominale toezeggingen kunnen nakomen en de uitkeringen kunnen indexeren, Aldus de RCC. “De consument die op grond van nieuwsberichten bezorgd is om zijn pensioen en om die reden de website bezoekt, kan op basis van de mededelingen “tijd om uit te leggen hoe het echt zit” en “Pensioensector gaat strijd aan met vooroordelen” menen dat sprake is van een vooroordeel althans menen dat de risico’s niet van toepassing zijn op pensioenaanspraken die zijn ondergebracht bij een Bedrijfstakpensioenfonds.”

Ook bij de andere onderwerpen ontbreken de nodige nuances, waardoor sprake is van misleiding. Zo antwoordt Pensioenfederatie op de vraag ‘Gaat een groot deel van mijn pensioenpremie op aan kosten?’ onder meer: “Bonussen komen in pensioenfondsbesturen niet eens voor.”

De bedragen die uitgekeerd zijn aan Sluimers en Brinkman hoefde de federatie in het verhaal niet mee te nemen, was het verweer, want dat zijn geen pensioenfondsbestuurders. Sluimers was directeur en Brinkman onafhankelijk voorzitter.

De RCC is niet onder de indruk van dit verweer en oordeelt dat de uiting “niet geheel juist is en in zoverre in strijd met de waarheid.”



Zwitserleven komt met PPI

Een onderzoek van Motivaction heeft vastgesteld dat Zwitserleven “toonaangevend is in defined contribution-regelingen en gezien wordt als sterke speler in het mid-densegment.

Directievoorzitter Maarten Edixhoven: “Uit het Motivaction-onderzoek komen ook suggesties naar voren om alert op te blijven. Zo krijgt Zwitserleven het advies scherp te blijven op haar tariefstelling en zichtbaarheid bij grote zakelijke klanten. Daarom verlagen wij per 16 juli de administratiekosten voor het Zwitserleven Pensioen en het Zwitserleven Exclusief Pensioen. Tevens starten wij het proces om een licentie voor een Zwitserleven PPI aan te vragen.

PPI van Rabobank en PGGM

Rabobank en PGGM bundelen hun krachten in de markt van beschikbare premie regelingen. Rabobank en PGGM hebben daartoe een stichting opgericht die bij De Nederlandsche Bank een vergunning heeft aangevraagd voor een Premiepensioeninstelling.

De PPI zal collectieve pensioenregelingen aanbieden aan werkgevers die het pensioen van hun medewerkers niet opbouwen via een bedrijfstak-, beroeps- of ondernemingspensioenfondsen. Het streven is dat deze zakelijke klanten nog dit jaar bij alle kantoren van de Rabobank terecht kunnen voor het ‘Rabo BedrijvenPensioen’.

PPI's in MoneyView Database

MoneyView heeft de pensioenmodule binnen haar productvergelijkingsdatabases op diverse punten uitgebreid. Zo zijn met ingang van begin maart de Premie Pensioen Instellingen (PPI's) van Brand New Day en de Goudse opgenomen en zullen de producten van BeFrank en AEGON snel volgen. Naarmate meer aanbieders zich melden aan het PPI-front zullen deze vanzelf worden opgenomen in de MoneyView-databasesystemen.

Naast de toevoeging van de PPI's is er ook een geheel nieuwe submodule toegevoegd aan het MoneyView-assortiment, namelijk de Uitkeringsovereenkomsten, waarin de pensioenregelingen zijn opgenomen die een gegarandeerde uitkering kennen. Daarnaast is de submodule Premieovereenkomsten uitgebreid met de 'Premieovereenkomsten in euro's'. Binnen deze twee productcategorieën op de collectieve pensioenmarkt zijn weliswaar minder

aanbieders actief dan op de markt voor de beleggingsgebonden varianten, maar naar verwachting zullen deze producten weer meer in de belangstelling komen omdat zij beter tegemoet komen aan de toenemende vraag naar garanties.

AEGON Pensioenabonnement eerste PPI in Pensioennavigator

Pensioenadviseurs kunnen in een onafhankelijke vergelijking het AEGON Pensioenabonnement beoordelen. Deze PPI van AEGON wordt opgenomen in de nieuwste versie van Pensioennavigator, producent van vergelijkingssoftware, die vanaf augustus beschikbaar is. Pensioennavigator helpt adviseurs bij het vergelijken van aanbieders en het geven van advies aan werkgevers dat voldoet aan de eisen van de AFM.

PPI van Brand New Day 100 klanten in eerste halfjaar

Brand New Day PPI heeft binnen een half jaar tijd de 100ste klant kunnen verwelkomen. Het gaat om RiskCo en daar is BND dubbel verguld mee. RiskCo is namelijk specialist in de pensioenbranche. Zij richt zich onder meer op het centraal en beheersbaar uitvoeren van alle productberekeningen binnen verzekeraars, pensioenfondsen en PPI's.

(clickad)



ESAA Erasmus Executive Program
Programma Pensioenexecutive



Sociale partners ageren tegen wetsvoorstel AOW-leeftijdverhoging

De Stichting van de Arbeid vraagt de Kamer om bij de behandeling zorgvuldigheid boven snelheid te stellen.

In een brief aan minister Kamp schrijven sociale partners het “zeer te betreuren dat het kabinet en de meerderheid van de Tweede Kamer het pensioenakkoord op belangrijke onderdelen niet meer honoreren”.

“Juist vanwege het evenwichtige akkoord dat sociale partners met de opeenvolgende kabinetten hebben afgesloten, is het in ieders belang dat inhoudelijk - met inachtneming van het belang dat de economische crisis het hoofd wordt geboden - verantwoorde besluiten worden genomen. Het zou wat de Stichting betreft gepast zijn wanneer de Tweede Kamer bij de behandeling van dit wetsvoorstel zorgvuldigheid laat prevaleren. De Stichting wijst erop dat de Raad van State bepleit om de in het politieke akkoord opgenomen wijzigingen in de AOW niet te snel in te voeren, niet al in 2013.”

De Stichting van de Arbeid gaat in de brief in op de volgende verschillen tussen het wetsontwerp en het indertijd afgesloten pensioenakkoord:

- vervroeging van de verhoging van de AOW-leeftijd;
- geen flexibilisering van de ingangsdatum van de AOW op individueel niveau;
- geen extra verhoging van de indexering van de AOW met 0,6%;
- het beperken van de opbouwpercentages aanvullend pensioen;
- het schrappen van de werkbonussen;
- het schrappen van de mobiliteitsbonus voor 55-plussers;
- het niet verlengen van de IOW.

Verhouding eerste en tweede pijler

“De koppeling van de AOW aan de verdiende lonen en de verhoging van de franchise van het tweede pijlerpensioen in het Witteveenkader is losgelaten en er vindt zelfs algemene verlaging van het opbouwpercentage plaats.

Budgettaire overwegingen kunnen hier geen rol spelen.

Immers, het Pensioenakkoord voorziet in een deugdelijke financiering van de koppeling aan de verdiende lonen en een structurele opbrengst van 700 miljoen via aanpassing van de pensioenrichtleeftijd en de franchise in het Witteveenkader. De koppeling van de AOW aan de verdiende lonen heeft in het Pensioenakkoord als achtergrond de verhouding tussen eerste en tweede pijler van het pensioenstelsel evenwichtiger te maken. Daarmee wordt de verhouding tussen omslagfinanciering en kapitaaldekking evenwichtiger en derhalve de gevoeligheid van het integrale stelsel voor de demografie, de kapitaalmarkten en economie en werkgelegenheid kleiner. Het huidige stelsel is teveel op de tweede pijler gaan rusten en daarmee is het integrale pensioen van mensen in te grote mate afhankelijk van de ontwikkelingen op de financiële markten. Juist met een robuuste AOW kan hieraan tegenwicht worden geboden, in het bijzonder voor de lagere inkomens. De redenen om van dit onderdeel van het Pensioenakkoord afstand te nemen, zonder enige budgettaire aanleiding, ontgaat de Stichting van de Arbeid.”

Pensioenfederatie

Ook de Pensioenfederatie heeft bezwaar tegen de ingrepen in het Witteveenkader. “Door in het Witteveenkader het maximale opbouwpercentage met bijna 5% te verlagen wordt de pensioendeelnemer dubbel benadeeld.”

“Waar de pensioendeelnemer bij uitvoering van het Pensioenakkoord op dit punt geen enkele consequentie zou ondervinden, wordt hij straks dubbel benadeeld. Eerst blijft zijn AOW achter op de loonontwikkeling en daarnaast worden zijn mogelijkheden om een goed aanvullend pensioen op te bouwen beperkt. Zeker in een situatie waarin premiestabilisatie de norm is, worden jongere generaties gedupeerd als door een inperking van het Witteveenkader die premie niet kan worden vertaald in aanspraken.”



Het is bijna 1 juli !

Wie zich begin 2012 bij de AFM heeft laten registreren als dienstverlener in pensioenverzekeringen, moet uiterlijk 1 januari 2014 een diploma Wft-pensioenverzekering behaald hebben. Vóór 1 juli 2012 dient de AFM een betalingsbewijs van de inschrijving voor een opleiding, examen of EVC-assessment te hebben ontvangen.

Stuur een kopie van één van de ondergenoemde documenten:

- bankafschrift waaruit de betaling blijkt, met naam van de persoon en naam van het exameninstituut;
- bewijs van betaling afgegeven door het opleidingsinstituut;
- bewijs van een afspraak tot betaling in termijnen met daarbij een bankafschrift waaruit tenminste de eerste betaling blijkt;
- een overzicht van een rekening courant van een opleidingsinstituut van voor 1 juli 2012, waaruit in elk geval een eerste betaling blijkt.

Het is niet nodig om naast het betalingsbewijs ook een bewijs van inschrijving mee te sturen.

Risico's in pensioenregelingen blijken niet uit de UPO-informatie

De informatie over het te bereiken inkomen na pensionering is vaak te optimistisch voor vooral de jongere deelnemers.

Dit blijkt uit onderzoek dat de AFM op basis van CBS- en DNB-data uitvoerde en publiceerde in het rapport Pensioenrisicoanalyse.

Het risico op een teleurstellend pensioeninkomen komt door verschillende oorzaken, aldus AFM. Zo heeft de kwaliteit van de pensioenregeling grote invloed op de hoogte van de pensioenuitkering. Een maximale regeling kan al gauw een derde meer opleveren dan een bescheiden regeling, ongeacht de rentestand, aandelenkoersen en levensverwachting.

Ook andere oorzaken, zoals achterblijvende indexatie, echtscheiding of relatief hoge kosten kunnen leiden tot een grote inkomensachteruitgang bij pensionering. "Deelne-

mers zouden niet alleen beter inzicht moeten krijgen, zij zouden ook actief aangezet kunnen/moeten worden om maatregelen te nemen, zo blijkt uit gedragseconomisch onderzoek."

De huidige informatie over het inkomen na pensionering weerspiegelt het risico op een onverwachte inkomensachteruitgang na pensionering niet volledig. Hoe dichterbij het pensioen, des te minder onzeker de informatie wordt. Deelnemers, en met name jongeren, moeten dus beter inzicht krijgen in die onzekerheid en het toekomstig inkomen na pensionering. Bijvoorbeeld mijnpensioenoverzicht.nl, het enige totaaloverzicht van inkomen na pensionering, zou alle deelnemers moeten kunnen aanzetten tot actie voor hun oudedagsinkomen.



AFM-rapport Pensioenrisicoanalyse

<http://www.findinet.nl/-uploads/newsModule/afm-pensioenrisicoanalyse.pdf>




Communicatieverplichtingen in Pensioenwet worden verscherpt

Minister Kamp past de Pensioenwet aan, waardoor de communicatieverplichtingen voor pensioenuitvoerders om hun deelnemers goed te informeren over de aanvullende pensioenen, worden aangescherpt.

“In een tijd waarin een deel van de pensioenen door de onzekere economische situatie gekort moet worden, is het noodzakelijk dat pensioendeelnemers in één oogopslag kunnen zien welke uitkering men kan verwachten, wat de risico's zijn en wat iemand zelf kan doen als dat nodig is.” Dit schrijft minister Kamp in een brief aan de Tweede Kamer waarin voorstellen staan om de pensioencommunicatie verder te verbeteren. Het streven is de aanpassing van de Pensioenwet begin 2013 naar de Tweede Kamer te sturen.

Uit een evaluatie in 2011 blijkt dat pensioenfondsen en verzekeraars de communicatieverplichtingen uit de pensioenwetgeving in het algemeen goed naleven. Tegelijkertijd heeft de huidige communicatie richting pensioendeelnemers niet altijd het gewenste effect. Zo is belangrijke verplichte informatie voor veel deelnemers onvoldoende begrijpelijk. Soms wordt er ook een te rooskleurig beeld gegeven over de hoogte van het pensioen en is er geen inzicht in onzekerheden. Bovendien is de informatie vaak te algemeen, terwijl het uiteindelijk gaat om de persoonlijke situatie van de deelnemer.


Pensioencommunicatie: behoeften en barrières
Geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden



Julie Visser
Paul Oosterveld
Michael Kloosterboer

G3436 | Juni 2012

Bestemd voor:
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Directie Arbeidsverhoudingen, Afdeling Pensioenbeleid



‘De economisch onzekere tijden en de komende aanpassingen in het pensioenstelsel maken het extra belangrijk om begrijpelijke informatie te geven over de toekomst van een individueel pensioen’, aldus de minister. Kamp verwacht dat pensioenfondsen hun verantwoordelijkheid nemen om de voorlichting te verbeteren. Om dat te garanderen gaat hij nu de wet aanpassen. De belangrijkste aanpassingen zijn:

Informatie over de koopkracht van het pensioeninkomen en de gevolgen van de pensioenrisico's moeten op dezelfde wijze gecommuniceerd worden.

In de eerste laag informatie komen alleen de belangrijkste zaken aan bod.

Er komt meer ruimte voor maatwerk voor pensioenuitvoerders.

Pensioenuitvoerders stemmen hun communicatie af op de behoefte van de deelnemer.

Er komen meer mogelijkheden voor digitale informatieverstrekking.

Rapport Pensioen in duidelijke taal

<http://www.findinet.nl/-uploads/newsModule/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal.pdf>

Rapport TNS Nipo

<http://www.findinet.nl/-uploads/newsModule/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres.pdf>

Is er in de nieuwe pensioenplannen nog wel plaats voor de fondsen?

Een veel gehoord argument: het voorgestelde pensioenstelsel legt vrijwel alle risico's op het bord van de werknemers. Is het dan nog reëel om de verplichtstelling te handhaven? Sommigen gaan nog verder in hun vraagstelling: is er nog wel plaats voor pensioenfondsen? Of ook: laat de werknemer dan zelf grip houden op zijn risico's door hem de kans te geven individueel te sparen.

Hier twee visies die tot nadenken stemmen. Eerst van econoom Hans de Geus, commentator bij RTL Z en daarna van Gaston Siegelaer, senior consultant bij Towers Watson.

Hans de Geus

Weg met pensioenfondsen

Stop met sparen en geef het geld terug aan de mensen.

Daarvoor pleit RTL-beurscommentator Hans de Geus. Hij betoogt dat het huidige pensioenstelsel zijn beste tijd heeft gehad. "Die 900 miljard euro aan bezit klotst nu rond op de financiële markten, maar waarom? Dit alles gaat ten koste van de echte economie; sterker nog, de wereldwijd rond klotsende besparingen leiden tot misinvesteringen, dure voedselprijzen, dure huizenprijzen, teveel kantoren, in een ziekelijk zoeken naar rendement wat er niet is leidt tot speculatie en bubbles." De besparing zijn als Ying en Yang, vervolgt De Geus. "Tegenover elke schuld staan evenveel besparingen. Excessief verplicht sparen, wat dit pensioensysteem doet, heeft dus mede tot de kredietbubbel geleid waarin we nu zitten."

Schaf pensioensysteem af

Daarom is er maar een manier. "Schaf het pensioensysteem af; zet de pot geld in voor het (deels) aflossen van de staatschuld, het ombouwen van de economie in een toekomstbestendig groene mode, en deel het geld uit aan de mensen, want met zijn allen sparen we nu veel te veel. 'En mijn pensioen dan?', denkt u. We hebben altijd nog de eerste pijler, de AOW.

Die zou je uit kunnen breiden en wellicht deels inkomensafhankelijk kunnen maken; mensen die meer belasting



betaald hebben, krijgen wat meer AOW. Voor de rest kan iedereen voor zichzelf extra sparen."

Nuttige dingen doen

Het heeft nog meer voordelen, concludeert de econoom tenslotte. "Bovendien is het hele circus van peperdure pensioenadviseurs, consultants, vermogensbeheerders, accountants en verzekeraars in een klap overbodig. Die mensen kunnen dan wat nuttigs gaan doen zoals het opheffen van de dijken, verzorgen van ouderen of in elkaar schroeven van windmolens."

Meer grip op pensioenrisico met individueel pensioensparen dan met pensioenplannen Kamp

In de Hoofdpijnennota van minister Kamp dragen werknemers grotendeels het financieel risico op een tegenvallend resultaat op hun pensioenbeleggingen en op een langere levensduur. Maar zij hebben weinig grip op deze risico's. Wie de tegenvallers draagt is vooraf niet helder en door de voorgestelde waarderingmethode vallen tegenvallers pas laat op.

De Hoofdpijnennota van minister Kamp is een volgende stap in het proces dat door het Pensioenakkoord uit juni 2010 in gang is gezet. De belangrijkste boodschap van dat Pensioenakkoord is dat de pensioenrisico's grotendeels bij de deelnemers zelf neergelegd moeten worden, omdat werkgevers niet meer het leeuwendeel van die risico's willen dragen. Het gaat dan zowel om de risico's van langer leven als de risico's van tegenvallers in de beleggingen ten opzichte van de pensioenverplichtingen.

De Hoofdpijnennota schetst een regelgevend kader waarbinnen deze overheveling van risico's naar deelnemers kan worden uitgewerkt in pensioencontracten tussen werkgevers en hun medezeggenschapspartners, te weten vakbonden en ondernemingsraden. Tevens kondigt de Hoofdpijnennota wijzigingen aan in het bestaande toetsingskader voor pensioencontracten met een uitkeringsgarantie, de zogeheten uitkeringsovereenkomsten, ook wel Defined-Benefitregelingen genoemd.

Een wereld zonder individueel pensioensparen?

Een opmerkelijk aspect van zowel het Pensioenakkoord uit 2010 als de Hoofdpijnennota is dat er met geen woord wordt gerept over beschikbare premieregelingen –ook wel aangeduid als Defined Contribution oftewel DC-regelingen (in de volksmond 'individueel pensioensparen'). Het Nederlandse pensioenlandschap wordt weliswaar gedomineerd door Defined- Benefitregelingen,

maar een DC-regeling komt bij uitstek tegemoet aan de wens om risico's bij deelnemers neer te leggen. Het negeren van DC-regelingen is een schril contrast met de Pensions Outlook 2012 van de OESO die op 11 juni werd gepubliceerd. Deze bevat een hoofdstuk over DC-regelingen die als volwaardige pensioenregeling worden beschouwd naast de traditionele Defined- Benefitregelingen.

Alle risico's voor de deelnemer in beide typen regelingen

Als bij nieuwe pensioencontracten volgens de systematiek van de Hoofdpijnennota alle risico's bij de deelnemers komen te liggen, valt daarmee één belangrijk onderscheidend aspect tussen collectieve regelingen en DC-regelingen weg. Dan worden de vraagstukken ten aanzien van risicoverdeling en risicobeheersing cruciaal in het onderscheid tussen beide typen pensioenregeling. Met risico bedoel ik in dit verband de kans op en mate waarin het bereikte pensioeninkomen voor de deelnemer afwijkt ten opzichte van zijn pensioenambitie.

Is helder wie wanneer de risico's draagt?

Bij DC-regelingen is de risicoverdeling helder: een deelnemer draagt zelf de risico's en krijgt zowel de meevallers als tegenvallers voor eigen rekening. Bij een collectieve regeling volgens de Hoofdpijnennota vindt een herverdeling over verschillende leeftijdscohorten plaats. Of elk leeftijdscohort voor de risico's die het loopt, ook een fair aandeel in de meevallers krijgt, is op voorhand niet bekend. Er wordt ook niet op gestuurd en evenmin verantwoording



De methodiek van de Hoofdlijnnota behelst een toename van complexiteit. Complexiteit is een risicofactor op zichzelf.

over afgelegd aan toezichthouders of deelnemers. Transparantie hierover is dus een aandachtspunt.

Kan de deelnemer aan een collectieve regeling tijdig bijsturen en zo zijn risico beheersen?

Risicobeheersing bouwt voort op risicometing. Hoe gaat risicometing eruit zien als je de methodiek van de Hoofdlijnnota volgt? De Hoofdlijnnota introduceert een methode voor het bepalen van de waarde van pensioenverplichtingen waarbij wordt uitgegaan van de fictie dat de termijnrente (forward rate) voor kasstromen in de verre toekomst 4,2% bedraagt. Indien die veronderstelling niet uitkomt en de rente laag blijft, hebben de leeftijdscohorten in de jaren voorafgaande aan het leegraken van de collectieve pensioenpot dus geprofiteerd van een optisch aanwezige rijkdom. Hoe snel zie je dat de collectieve pensioenpot leeg raakt, zodat je op tijd maatregelen kunt treffen om bij te sturen? Omdat het pensioenfonds volgens de methodiek van de Hoofdlijnnota moet rekenen met een verhoogde disconteringsvoet ten opzichte van de marktwaarde van pensioenuitkeringen en met een 12-maands gemiddelde dekkingsgraad, zie je dat jaren te laat. Voor de individuele deelnemer betekent dit dat hij evenmin zicht heeft op het voor hem relevante risico, en al helemaal niet tijdig kan bijsturen.

Kan een deelnemer aan een DC-regeling tijdig bijsturen en zo zijn risico beheersen?

Bij een DC-regeling met een goede pensioenplaner (denk aan internettoepassingen) kan de deelnemer op basis van marktwaarde van de onderliggende beleggingen inzicht krijgen in hoeveel pensioeninkomen hij reeds heeft verworven, en of hij daarmee op koers ligt. Door middel van Life Cycle beleggingsprofielen wordt het risico voor de deelnemer automatisch afgebouwd naarmate de deelnemer de pensioendatum nadert. Het OESO-rapport noemt dit een doeltreffende vorm van risicobeheersing. De deelnemer kan tijdens de opbouw van pensioen desgewenst bijsturen met extra premiestortingen, voor zover de regeling dat toelaat, of met een aangepast risicoprofiel, danwel zich tijdig voorbereiden op uitstel van zijn pensioendatum met enkele maanden om daarmee tegenvallers te compenseren.

Complexiteit en ondoorzichtigheid zijn risicofactoren op zichzelf

De methodiek die de Hoofdlijnnota voorstelt voor het toetsingskader waarbinnen pensioenfondsen moeten opereren behelst een toename van complexiteit, zowel voor pensioenfondsen als voor deelnemers. Complexiteit is een risicofactor op zichzelf. Voor individuele deelnemers is niet direct inzichtelijk wat de consequentie van een bepaalde dekkingsgraad voor hun eigen pensioensituatie is. Deze hoeven een werkgever niet te beletten om te kiezen voor de route van de Hoofdlijnnota, maar vergen wel extra aandacht, bijvoorbeeld door extra expertise aan te trekken.

Conclusie

Er zijn diverse aspecten waarop men de methodiek van de Hoofdlijnnota kan vergelijken met een DC-regeling. Risicobeheersing is één aspect. Op basis van mijn analyse concludeer ik dat een beter grip op pensioenrisico gemakkelijker is te realiseren met een DC-regeling dat met de methodiek van de Hoofdlijnnota, zowel voor de werkgever als voor de deelnemers.

www.mejudice.nl, 21 juni 2012

Geboortedatum valt niet onder gewone NAW-gegevens

In een boetebesluit met betrekking tot leads meldt de AFM wat zij onder bemiddeling en NAW-gegevens verstaat.

Wanneer een verkoper van leads méér informatie door de prospect laat invullen dan de normale NAW-gegevens heeft hij een vergunning nodig omdat dan sprake is van bemiddeling.

Dit besluit heeft betrekking op de handelwijze van Lead-provider B.V., die leads genereert via o.m. de websites www.hypotheek-weetjes.nl en www.delaagsterente.info. Het bedrijf heeft alles uit de kast gehaald om te kunnen handelen zonder vergunning.

Geboortedatum

Het bedrijf heeft de AFM gevraagd of de geboortedatum onder de NAW-gegevens valt. Dat is kennelijk niet het geval want de AFM stelt “dat op websites van Leadprovider nog steeds leads werden gewonnen met meer dan NAW-gegevens, doordat de geboortedatum werd gevraagd.”

Kopers van leads vrij uit?

Het boetebesluit schetst de geschiedenis van een E-marketing bedrijf vanaf 2007, dat met tal van creatieve ideeën heeft geprobeerd de Wft-regels te omzeilen. Die strategie was nodig omdat de aanvraag voor een vergunning door de AFM werd geweigerd omdat de betrouwbaarheid van de feitelijk leider volgens de AFM niet buiten twijfel staat.

Uit het besluit blijkt wel dat het bedrijf met meerdere aanbieders zaken heeft kunnen doen. Ook al gaat het hier om ‘slechts’ de eerste bemiddelingsstappen en niet om advies moet geconstateerd worden dat sommige aanbieder de vergewisplicht niet serieus genoeg nemen.

AFM beboet bedrijf én ook de feitelijk leider zelf

Ook de feitelijk leider van een bemiddelingsbedrijf zonder vergunning moet zelf een boete van 60.000 euro betalen.

NCIC is een aan een financiële dienstverlener gelieerd bedrijf. NCIC won via een callcenter meer dan alleen contactgegevens in bij consumenten en speelde die gegevens door naar de financiële dienstverlener. Voor deze vorm van bemiddeling had NCIC geen vergunning. Daarvoor legde AFM een boete op. Maar de toezichthouder ging verder en onderzocht ook de activiteiten van de feitelijk leider zelf.

Deze indirecte bestuurder van NCIC heeft een vergunningaanvraag voor het bemiddelen in consumptief krediet bij de AFM ingediend.

AFM: “De vergunningaanvraag betrof het ‘genereren van leads voor externe en interne klanten’ door een callcenter. De heer Krommenhoek was daarmee kennelijk op de hoogte dat NCIC een vergunning moest hebben om deze activiteiten te kunnen uitvoeren.”

Eigentijds adverteren

Adverteren in Branche in Beweging? Uw clickad (advertentie met doorlink) blijft een jaar zichtbaar en kunt u op elk willekeurig moment aanpassen.

Inlichtingen: 0495 586588, 06 34404575 of info@findinet.nl