

IIR Event Nieuwe Distributiekkanalen voor banken en verzekeraars 2011

27 september 2011

Hotel Van der Valk, Breukelen

Speech Leo de Boer, directeur Verbond van Verzekeraars

Alleen het gesproken woord geldt.

Tussen droom en daad: van beleidsrichting naar praktische effectuering

Dames en heren,

Het is een genoegen om weer bij u te zijn en net als een halfjaar geleden een update te mogen geven op het distributiedossier. We zitten in een lastige fase. Er is veel behoefte aan duidelijkheid en die wordt maar ten dele geboden. We hebben, na het veelbesproken position paper 'De klant aan het stuur, ook in de relatie tot zijn intermediair' van het Verbond in februari 2010 en de standpuntbepaling van stakeholders daarna, inmiddels twee brieven van minister De Jager en één van staatssecretaris Weekers achter de rug en ook twee Kamerbehandelingen alsmede een consultatiedocument over het aanstaande provisieverbod voorliggen.

Helder is welke richting het op gaat. We gaan naar een zuiver marktmodel voor complexe producten, met ontvlechting van rollen en van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering. Wij realiseren ons dat dit vraagt om een verandering van mindset en om een ingrijpende aanpassing van businessmodellen bij intermediair en bij verzekeraars. Dat de adviesbehoefte eerder groter wordt dan minder, lijdt voor mij geen twijfel. Maar de beantwoording zal kwalitatief en bedrijfseconomisch in een modern jasje moeten zijn gegoten. Dat biedt perspectieven voor het intermediair – of beter en juister gezegd – adviseurs die zich daarop weten aan te passen. Dus voor alle duidelijkheid: advies houdt naar de mening van het Verbond een zeer belangrijke maatschappelijke rol, ook in de toekomst. Laat dat gezegd zijn.

Dit speelt zich af in een tijd waarin allerlei relevante panelen in beweging zijn. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het dit onderwerp de gemoederen in onze sector sterk bezighoudt. Hierbij spelen meerdere oorzaken in onderlinge samenhang een rol. Zoals bijvoorbeeld onduidelijkheid over wat de nieuwe wetgeving concreet zal gaan inhouden. Ook horen wij dat de richting die de toezichthouder aangeeft soms in het licht van de komende verandering als diffuus wordt ervaren. Wij achten het van groot belang om het momentum van de noodzakelijke verandering niet te verliezen. Daarvoor is nodig dat er snel duidelijkheid komt en dat de tussentijdse signalen die worden afgegeven, als logisch wijzend in de nieuwe richting worden ervaren.



'Duidelijkheid' is in ieder geval momenteel een trefwoord in veel gesprekken. Deze vraag naar duidelijkheid en detaillering is aanzienlijk groter dan de wetgever kennelijk kan bijbenen. Het marktproces en het wetgevend proces schuren flink.

De richting

Waarom is het ook allemaal alweer te doen? Omdat sinds de eeuwwisseling steeds duidelijker is geworden dat wij in onze sector het evenwicht tussen marktwerking, consumentenbescherming en transparantie nog onvoldoende hebben gevonden. Dat is verscherpt door het veranderend economisch perspectief, de malaise op de beurs en de kredietcrisis. Uitvloeisel daarvan is dat wij voortdurend zijn opgeschrikt door incidenten die het vertrouwen in de branche onderuit hebben gehaald. Ik noem incidenten als hypotheekmisseling en het Ecorys-rapport, DSB, AFAB, de beleggingsverzekeringen, uitvaart, Cinjee, betalingsbeschermers en ook de rapporten van de AFM over pensioen en AOV waren kritisch. Datzelfde geldt voor de vooraankondiging afgelopen vrijdag van het onderzoek naar uitvaart, en dan vergeet ik vast nog vele andere. Dit heeft in een oerwoud aan regels geresulteerd waarin menigeen dreigt te verdwalen: Wfd, Adviesmatch, Bgfo1, Bgfo2 en heel veel leidraden en guidance van de AFM, met steeds meer regels en steeds minder vrijheid. Ondertussen zakte ons maatschappelijk imago naar het vriespunt, zijn we een dankbare branche om in de zaterdagkrant te 'bashen', is de politieke gunfactor verslechterd en lopen de omzetten terug en de compliancekosten op. Ik zie u denken: is dit een droom of een nachtmerrie? Dat laatste natuurlijk. Want de droom is een terugkeer naar een maatschappelijk goed gepositioneerde branche, waarin verzekeraars en adviseurs beiden vanuit hun specifieke professie, in een zuivere rolverdeling, de klant optimaal bedienen. En zoals we allemaal weten speelt de provisie in deze rolverdeling, zeker bij de complexe producten, een belangrijke rol. Het position paper van het Verbond is overigens maar een van de zaken die we vanuit ons programma Verzekeraars-Vernieuwen hebben ingezet. We zien inmiddels dat de branche de koers verlegt en duidelijke tekenen van positieve verbetering. Maar we moeten wel doorpakken.

De effectuering

DDay is natuurlijk 1 januari 2013: de invoering van het provisieverbod voor impactvolle producten zoals Leven, AOV, Uitvaart, Hypotheken en Pensioen. Het geldt dus niet voor schadeverzekeringen. De invoering van het zuivere marktmodel vraagt om verandering van de regels. Sommige kunnen worden afgeschaft, er komen nieuwe bij. De kunst is om het zo te doen dat we vijf jaar vooruit kunnen, we eerder meer vrijheid hebben dan minder en de AFM heldere spelregels aangereikt krijgt. Want ook voor de AFM verandert er veel. Zo probeert zij nu nog steeds om verzekeraars verantwoordelijk te houden voor het werk van adviseurs. Dat kan ons inziens nu al niet, maar in een zuiver marktmodel kan dat natuurlijk helemaal niet meer. Dan hebben niet alleen DNB en de AFM een Twin Peaks-model, maar de markt ook.



Waar staan we dan nu? Op dit moment spelen er vier 'regellijnen'. Op de eerste plaats de maatregelen die per 1 januari 2012 ingaan. Zoals het bonusverbod voor schade, de inducementtoets op directe beloningen en het afschaffen van de winstcommissie voor volmachten. Op de tweede plaats het veranderen van de Wft, het maken van de wettelijke grondslag voor het provisieverbod. Dit document is nu in consultatie. Het Verbond, zal daar vandaag op reageren bij Financiën. Op de derde plaats het maken van de lagere regelgeving, Bgfo3, waarin een en ander wordt uitgewerkt. Deze laatste komt in het najaar in consultatie. In het voorjaar van 2012 zouden we dan moeten weten waar we aan toe zijn. Dat is krap, vooral als u bedenkt dat er bijvoorbeeld ook een Dienstverleningsdocument voor alle kanalen in de regels zit, om maar een aspect te noemen. De vierde lijn is natuurlijk de EU.

U weet dat 70 procent van de regelgeving uit Europa komt. Deze regelgeving in de vorm van Richtlijnen wordt in onze nationale regelgeving geïmplementeerd. Er gebeurt in Brussel momenteel veel op het gebied van transparantie van beloning, maar ik kan u gerust stellen: het sein staat op groen. Brussel doorkruist geen Nederlandse initiatieven. In het kort de belangrijkste richtlijnen:

1. MiFID: conform de planning zal binnenkort (Q3 2011) het voorstel van de EC met betrekking tot MiFID verschijnen. MiFID zal op delen, specifiek ten aanzien van conflicts of interest, mogelijk de benchmark zijn voor complexe producten die wij in de verzekeringsbranche kennen. In het Brusselse jargon: insurance PRIPs, waarbij PRIPs staat voor Packaged Retail Investment Products. Ik vermoed dat in MiFID mogelijk ook een provisieverbod zal worden geïntroduceerd.
2. IMD 2: het gaat hier om de herziening van de richtlijn Verzekeringsbemiddeling. De EC zal naar verwachting in Q1 2012 komen met een voorstel. Hierin wordt wellicht beloningstransparantie geregeld, een definitie van onafhankelijk advies gebaseerd op MiFID worden gegeven en uitbreiding reikwijdte naar direct writers plaatsvinden.
3. Het PRIPs initiatief van de EC behelst een soort EU-bijsluiter voor complexe producten. Naar verwachting komt hier ook in Q1 2012 een voorstel over.

Er gebeurt dus veel in Europa. Onze inzet is om te zorgen dat onze inzichten met betrekking tot het gewenste evenwicht marktwerking – consumentenbescherming – transparantie tot hun recht komen. Daar lijken wij in te slagen.

De praktische vragen van de markt

Aan de marktkant spelen vooral vragen rond eerbiedigende werking, portefeuillerecht, level playing field en volmachten. Ik neem deze met u door.

Gesloten posten

Aan de orde is de vraag wat in de regelgeving ten aanzien de reeds afgesloten posten (voor 2013) moet worden opgenomen. Hierbij zijn er drie denkrichtingen:



- Onmiddellijke ingang. Dus geen doorlopende provisie meer, ook niet voor wat de eerder afgesproken doorloopprovisie.
- Eerbiedigende werking tot en met einde looptijd contract. Voor lopende contracten verandert er niets nadat het provisieverbod van kracht is.
- Uitgestelde werking met een bepaalde termijn. Deze denkrichting impliceert dat er voor lopende contracten wel iets gaat veranderen, namelijk het provisieverbod gaat ook gelden, maar pas na een paar jaar.

Wij zijn voorstander van de variant uitgestelde werking met een termijn van vijf tot acht jaar voor de levenproducten die onder het provisieverbod komen te vallen en drie jaar voor inkomensverzekeringen. Wij staan eventueel open voor een iets langere termijn als dat helpt om een betere transitie mogelijk te maken. We hopen hierover met de intermediairorganisaties overeenstemming te bereiken. Voor levenproducten betekent dit dat provisie, bij een termijn van acht jaar tot en met 2021 kan blijven worden betaald. Hoewel wij ervan uitgaan dat er vooruitlopend al rekening mee wordt gehouden. Na 2021 stoppen verzekeraars dan met het uitbetalen van de doorlopende provisie en handelen een en ander in voorkomend geval af met de klant. De variant eerbiedigende werking tot en met einde looptijd contract heeft niet onze voorkeur: nog dertig jaar dubbele administraties en geen optimale rolontvlechting lijken ons niet goed en ook politiek niet haalbaar. Waarom de knop dan niet in een keer om hoor ik u denken: simpelweg omdat de markt dat niet aan kan en ook de klant daar niet bij gebaat is. Denkt u bijvoorbeeld aan al de polissen die dan uit de fiscale bandbreedte lopen.

Portefeuillerecht

Deze onderwerpen trekken de aandacht getuige ook de bladen. Met name de rechtstreekse benadering van klanten door verzekeraars. Het Verbond heeft zich daar tot nu toe niet erg in gemanifesteerd. Toch bestaat er een misverstand. Wij pleiten niet voor opheffing van het portefeuillerecht. Wel pleiten wij voor helderheid en modernisering. Helderheid in de zin dat we het over hetzelfde hebben. Het al dan niet rechtstreeks benaderen van klanten door verzekeraars valt niet onder het wettelijk portefeuillerecht zoals sommigen betogen. Waarom zou anders de toenmalige NVA dit buiten de wet om met een protocol hebben proberen te regelen? Modernisering in de zin dat ook het recht op premie-incasso in het oude model waarin de tussenpersoon hulppersoon van de verzekeraar was, wellicht logisch was, maar in het nieuwe model waarin de rollen ontvlochten zijn het juist helemaal niet logisch is als de ene dienstverlener op voorhand wettelijk de taak krijgt het geld van de andere dienstverlener te incasseren. Dit soort lijntjes geeft straks juist weer ruis.

Het Verbond begrijpt prima dat een verzekeraar in de nieuwe wereld een polis absoluut niet kan overboeken van de ene adviseur, die hij immers zelf uitgezocht heeft en betaald, naar een andere. Blijft over de rechtstreekse benadering. Daar spelen algemene wettelijke rechten en plichten



en – nu nog – civiele samenwerkingsovereenkomsten een rol. Ik vind dat we naar elkaars argumenten moeten luisteren en vanuit de klant redenerend tot een consensus over dit issue zouden moeten kunnen komen. Een duidelijke marktstandaard, met dito klantvolmacht, zou mooi zijn.

Directe kanaal

Dan nog iets over het directe kanaal. De minister heeft aangekondigd te kijken naar de uitsplitsing van advies en distributiekosten door banken en direct writers. Het weergeven van dit bedrag is een soort pendant voor de klant van de fee van de intermediair en zou het level playing field moeten bevorderen. Om aan deze breed levende wens tegemoet te komen hebben wij eerder voorgesteld om tegenover de advieskosten van de intermediair de advieskosten van de direct writer te disclosen. Dat lijkt ons zuiver. Verdergaande uitplitsingen zoals distributiekosten zijn onuitvoerbaar en leveren geen toegevoegde waarde voor de klant. Althans wij hebben geen consumentenonderzoek gezien waaruit dat blijkt. Wellicht dat dit in het lopende onderzoek door SIS finance in opdracht van Financiën wel zit. Sowieso blijft de vraag voor mij of de intermediairs zich met deze kostenvergelijking niet heel erg in de voet gaat schieten. Het veronderstelt namelijk dat het om gelijke diensten gaat en daarmee maken we het voor de klant onduidelijk. Dat lijkt me niet handig voor het intermediair. Ik ben het dan ook erg eens met Michael Mackaaij die hier in de laatste VVP stelling tegen neemt. Beter zou het zijn als de intermediairs inzetten op titelbescherming en definiëring van het begrip onafhankelijk. Eventueel met een aangescherpte kwalitatieve kostenverklaring. Level playing field dus door onderscheiden van kanalen in plaats van vermengen. Dit vraagt zelfvertrouwen van het intermediair dat men iets unieks te bieden heeft en dat een gepaste prijs mag hebben.

De inmiddels veelbesproken kennis en ervaringstoets die de klant bij het sluiten van een complex of impactvol product bij een direct writer moet afleggen, vinden wij een voorbeeld van doorschietende regelgeving. Dat het klantprofiel gematcht moet worden met het product snappen we, maar dat de klant een soort examen moet afleggen, gaat ons te ver. Dit is afgekeken uit de effectensector en lijkt ons voor verzekeringen heel lastig tot een goed einde te brengen: hoeveel ervaring kan een klant hebben met het kopen van een huis? Wil dat dan direct zeggen dat hij niet goed geholpen kan worden door een bank of direct writer? De regelgever komt hier op de rand van marktbescherming.

Volmacht

Op dit gebied wordt er ook stevig vernieuwd. Wij hebben op 24 maart het position paper 'Visie op een toekomstbestendig volmachtbedrijf' gepubliceerd. Wij hebben dit overigens samen met de NVGA gedaan. In dit paper concluderen wij dat het volmachtbedrijf risico's loopt op het terrein van rol en positie in de keten en de wijze waarop de gevolmachtigd agent wordt beloond voor zijn werkzaamheden. Kernpunt is daarbij of de volmacht de verlengde arm van de verzekeraar is en daar op grond van uitbesteding voor wordt betaald, of adviseur van de klant is. Beide hoedanig-



heden zijn in essentie niet verenigbaar. In die zin is het OVFD-pleidooi om dit ook bij service providers te splitsen, zeker de moeite van het bestuderen waard. We hebben met de NVGA maatregelen op vier gebieden voorgesteld om te komen tot een heldere positionering van het volmachtbedrijf: 1. Roltransparantie, 2. Belangtransparantie, 3. Passende volmachtbeloning en 4. Beheerste bedrijfsvoering.

In het paper hebben wij ook aangegeven onderzoek te doen naar een passende volmachtbeloning. Het rapport verwacht ik in het najaar en wordt dan natuurlijk besproken met de achterban van de NVGA en het Verbond. Op basis hiervan gaan wij met de AFM en het ministerie praten over de vastlegging in regelgeving. Wij hebben ondertussen ook een Protocol Volmacht ontwikkeld voor gevolmachtigd agenten en volmachtgevende verzekeraars. Het protocol zal bindend worden voor alle leden van de NVGA en het Verbond en in december worden voorgelegd aan de ledenvergaderingen van NVGA en Verbond.

Zoals u weet zijn winstcommissies (volume gerelateerd) zijn per 1 januari 2012 verboden. In de markt is er nog onduidelijkheid met betrekking tot verzekeringstechnische winstcommissie. NVGA en Verbond vinden dat deze voor het overgangsjaar 2012 behouden zou moeten blijven. Daarna hopen wij een nieuw toekomstgericht systeem in werking te hebben.

De klant

We doen dit uiteindelijk allemaal voor de klant. Wat spreekt hij straks af met zijn adviseur? Wat doet deze voor hem? Moet hij wel of niet kiezen voor doorlopende zorgplicht? Wat kost dat? Moet hij zijn adviseur vragen alle post van de verzekeraar af te handelen of wil hij dat zelf doen? Er leven ongetwijfeld veel vragen.

Van consumentenzijde is het echter opvallend stil. De belangenbehartigers van klanten zouden zich juist nu waardevol kunnen manifesteren door initiatieven te nemen. Bijvoorbeeld in de vorm van een modelcontract tussen klant en intermediair waarin veel van deze punten worden geadresseerd, waaronder de rechtstreekse contacten met de verzekeraar. Ik denk dat dat de duidelijkheid erg ten goede zal komen. De vraag naar consumentenvoorlichting klinkt evenmin sterk vanuit die hoek. Daarom maar onze voorzet: de AFM of Financiën zou nu het initiatief moeten nemen om de consument voor te bereiden op de systeemwijziging. Een goede communicatie-campagne gericht op de consument is van het allergrootste belang. Want ook de klant moet worden klaargestoomd voor en bewust worden gemaakt van zijn nieuwe rol als het gaat om financieel advies. Want ook voor hem verandert het nodige. We hebben daar al eerder op gewezen en zijn ook graag bereid om mee te denken. Maar de tijd dringt.



De oproep

Dames en heren, de richting, het doel en de termijnen zijn op weg naar 2013 duidelijk. De invulling nog niet. Het ministerie werkt daar hard aan en het Verbond ondersteunt dat waar mogelijk. We snappen dat iedereen zit te springen om duidelijkheid. Naarmate we meer invulling krijgen, zal het aantal vragen echter eerder toe dan afnemen. Het lijkt ons daarom belangrijk dat we hier met zijn allen effectief op inspelen. Wij stellen daarom voor dat er onder leiding van het ministerie of de AFM een quick reaction force of beter: Transitieplatform financiële dienstverlening wordt ingesteld, met alle betrokken stakeholders, die de transitie begeleidt en de consument daarin meeneemt. Het Verbond wil daar graag in participeren. Want ook met het zuivere marktmodel als doel is dat een gezamenlijk belang dat ons bindt.

Ik dank u voor de aandacht.