

Verzekeraars kennen een wettelijke verplichting om in contact te treden met haar klanten die in het bezit zijn van een beleggingsverzekering. Dit doen ze om vast te stellen of de beleggingsverzekering nog een passend product is voor de klant. Het proces van in contact treden met de klant wordt ook wel “activeren” van polishouders genoemd. De resultaten van haar inspanning dient de verzekeraar openbaar te maken.

Brand New Day Levensverzekeringen N.V. heeft per 31 maart 2016 al haar klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering geactiveerd. Dit resultaat is als volgt samengesteld:

Pensioengebonden beleggingsverzekeringen	Zeer kwetsbaar	Kwetsbaar	Minder kwetsbaar
Resultaat per 31 maart 2016	100%	100%	100%
Natuurlijk verval of afgekocht	43%	67%	79%
Premievrij gemaakt of aangepast	57%	33%	21%
Keuze om niets te doen	0%	0%	0%
Ondanks intensieve inspanningen niet bereikt	0%	0%	0%
Geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden	0%	0%	0%
Nog geen keuze gemaakt	0%	0%	0%

Categorie ‘natuurlijk verval of afgekocht’

Dit betreft beleggingsverzekeringen die zijn beëindigd door natuurlijk verval en afkoop van de beleggingsverzekering. Beëindiging door natuurlijk verval kan komen doordat de beleggingsverzekering tot uitkering is gekomen door het overlijden van de verzekerde of omdat de looptijd van de beleggingsverzekering verstreken is. Beleggingsverzekeringen die zijn afgekocht door de klant zijn op initiatief van de klant beëindigd voor het verstrijken van de looptijd.

Categorie ‘premie vrij of aangepast’

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarin de beleggingsverzekering wordt aangepast. In de meeste gevallen is dit gebeurd op verzoek van de klant. Hierbij kan gedacht worden aan het aanpassen van de overlijdensrisicodekking of het overstappen naar andere beleggingsfondsen. Het gevolg van deze aanpassing is in de regel dat de beleggingsverzekering meer vermogen op gaat bouwen en de klant dichterbij zijn oorspronkelijke doelkapitaal komt. Daarnaast kan de beleggingsverzekering ook premievrij zijn gemaakt. Dit betekent dat de klant geen premie meer betaalt voor de beleggingsverzekering. Een reden voor het premievrij maken van een beleggingsverzekering kan zijn dat het afkopen van de beleggingsverzekering om fiscale redenen ongunstiger is voor de klant. Naast de beleggingsverzekeringen die op verzoek van de klant zijn aangepast, vallen in deze categorie ook de klanten voor wie de verzekeraar de beleggingsverzekering op eigen initiatief heeft aangepast.

Categorie ‘keuze om niets te doen’

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarbij de klant een bewuste keuze maakt om niets aan de beleggingsverzekering te veranderen na contact met de verzekeraar of de adviseur. Klanten kunnen deze keuze maken omdat zij deze beleggingsverzekering als een extraatje bovenop de tweede pijler pensioenvoorziening zien en niet primair afhankelijk zijn van de opbrengst van de beleggingsverzekering voor de pensioenvoorziening. Het kan ook zijn dat er in de verzekering een garantie zit op een bepaald bedrag of rendement en dat klanten om die reden de verzekering wensen te behouden. Het kan ook zijn dat er bij de beleggingsverzekering geen sprake is van een gat tussen verwacht eindkapitaal en het eindkapitaal bij het afsluiten van de verzekering. Ook vallen in deze categorie polissen waarbij de klant aantoonbaar en expliciet in niet mis te verstane bewoordingen duidelijk heeft gemaakt dat hij alle medewerking aan het maken van een weloverwogen keuze weigert.

Categorie ‘ondanks intensieve inspanningen niet bereikt’

In deze categorie beleggingsverzekeringen zit de groep klanten die niet zijn bereikt door de verzekeraar ondanks intensieve inspanningen daartoe. Verzekeraars hebben zich ingespannen om correcte contactgegevens te verzamelen en meerdere malen op verschillende wijze contact met deze klanten proberen te krijgen. In deze categorie zit ook de groep klanten met wie de verzeke-

raar en/of adviseur meerdere keren op verschillende wijzen inhoudelijk contact heeft gehad over de beleggingsverzekering maar van wie een weloverwogen keuze vervolgens uitblijft. Deze klanten kunnen indien zij daar alsnog behoefte aan hebben zich bij verzekeraar en/of adviseur melden voor een kosteloos hersteladvies en/of voor het daadwerkelijk wijzigen van de beleggingsverzekering. De verzekeraar is nu wel gestopt om hen actief te benaderen.

Categorie ‘geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden’

Deze categorie is alleen van toepassing bij klanten met een minder kwetsbare pensioengebonden beleggingsverzekering. Deze klanten zijn door de verzekeraar geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden om hun situatie te verbeteren en kunnen zelf een beroep doen op de verzekeraar als zij hun situatie ook daadwerkelijk willen veranderen. De verzekeraar zal deze klanten (veelal) verder niet zelf actief benaderen. De verzekeraar heeft voor de categorie minder kwetsbare pensioengebonden beleggingsverzekering dan voldaan aan de verplichting de klant te activeren.

Categorie ‘nog geen keuze gemaakt’

De klanten met een beleggingsverzekering in deze categorie zijn nog niet geactiveerd door verzekeraar of adviseur. Verzekeraars moeten deze klanten dus nog activeren, of wanneer het klanten betreft met een minder kwetsbare pensioengebonden beleggingsverzekeringen, nog informeren.