

Speech Leo de Boer, directeur Verbond van Verzekeraars tijdens bijeenkomst Federatie van Assurantieclubs

24 november 2011, Jaarbeurs te Utrecht

Alleen het gesproken woord geldt.

De klok tikt

Goedemiddag dames en heren,

Graag wil ik u en het Bestuur van de Federatie hartelijk bedanken voor de uitnodiging om hier te spreken. Dat heb ik een jaar geleden op 8 november 2010 ook gedaan. Ik zei toen onder meer: "Ik vind het van het allergegrootste belang dat we in de uitwerking van de plannen die er nu liggen, samen en in alle openheid blijven communiceren." In dat licht plaats ik de sessie van vandaag ook. De federatie vervult daarmee een belangrijke rol. Dank daarvoor.

Dames en heren,

Het gesternte waaronder wij toen spraken was een andere dan nu het geval is. We dachten toen juist uit de crisis aan het komen te zijn. Hoe anders is het vandaag de dag! Geen wonder dat de financiële sector in zijn algemeenheid topprioriteit is in het parlement. En dan doel ik o.a. op de eurocrisis, de rol van de financiële instellingen daarbinnen en de Parlementaire enquête naar het financieel stelsel (Commissie De Wit 2). Maar ook met specifiek onze verzekeringssector. Wist u dat er op dit moment meer dan 100 wetsvoorstellen in het Nederlandse Parlement worden behandeld die verzekeraars direct of indirect raken? Variërend van griffierechten en aansprakelijkheid tot aan Solvency II. Daaronder natuurlijk ook de intermediaire distributie.

Er is het afgelopen jaar verschrikkelijk veel geschreven en gezegd over het onderwerp distributie. Ik weet niet hoe het u vergaat, maar ik vind het steeds moeilijker om het overzicht te bewaren. Laat staan hoe het voor u is die niet ambtshalve dagelijks de ontwikkelingen op het gebied van regelgeving volgt.

Het wettelijk kader is wel heel ingewikkeld aan het worden door alle deelmaatregelen en verfijningen. Ik wil vandaag proberen de rode draad nog maar eens naar boven te halen. Jurjen Oosterbaan heeft mij voor vandaag meegegeven: geen politiek, wees praktisch. En daar ben ik heel blij mee. Want we komen langzamerhand uit de politieke fase in de uitwerkingsfase en laatste loodjes. Althans bij de koepels en lobbyisten. In de markt moet er natuurlijk nog heel wat gebeuren.

Kern van mijn verhaal vandaag is: nog niet alles is duidelijk, maar het zuivere rolmodel is het kompas om de richting kunnen bepalen en in de bedrijfsvoering te vertalen. Voor intermediair én verzekeraars. En dat is nodig, want de tijd tikt weg.

Terug naar het begin

Eerst even bij het begin beginnen. Het zuivere rolmodel is geen doel, maar een middel. Waartoe ook al weer? Kijkt u even met mij mee naar deze sheet. Daarin ziet u de laatste cijfers over onze vertrouwensmeting. Die cijfers zijn niet goed. Dat hoef ik niet uit te leggen. Dat kunt u zelf zien. Het terugwinnen van dat vertrouwen is daarom nog steeds prioriteit nummer 1 bij het Verbond. Distributie is daarin een belangrijke factor. Vandaar ons voorstel op 18 februari 2010 voor een toekomstbestendig distributiemodel. Na een hete zomer is dat gelukkig omarmd door Adfiz en op 12 oktober 2010 door minister De Jager van Financiën.



Maar wat schreef De Jager ook al weer in zijn twee brieven tot nu toe? Ik geef u een korte bloemlezing van de hoofdkoers van de minister (SHEET).

De Jager zegt “de gewenste cultuuromslag manifesteert zich vooralsnog niet” DUS moet er “transitie van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering” komen MET “zuivere relaties van consument met adviseur en consument met aanbieder” in een “zuiver marktmodel” WAARBIJ “in beginsel geen geldstroom meer tussen adviseur en aanbieder” meer is EN hij is ervan “overtuigd dat de adviseur een grote toegevoegde waarde heeft voor de klant en dat professionele onafhankelijke adviseurs zullen slagen in dit nieuwe marktmodel”.

Dit dames en heren is basaal nog steeds de kern van de zaak. Hier stuurt men op aan. Dit is de richting, het kompas. En daarmee ook voor ons.

Wat verandert er op 1 januari 2012?

Op 1 januari a.s. treedt in werking het wijzigingsbesluit Financiële markten 2012. Die bevat:

- Maatregelen voor Schade
 - Een bonusverbod voor schadeverzekeringen. Dit komt erop neer dat als er nog provisie wordt gehanteerd deze alleen nog transactiegerelateerd mag zijn.
 - Desgevraagd transparant.
- Een toetsingsmogelijkheid door de AFM van directe beloning, m.a.w. andere vormen van beloning dan provisie zoals uurtarief of abonnement vallen onder een toetsing om te waarborgen dat zij niet ‘kennelijk onredelijk’ zijn.
- Een verbod op volumegerelateerde winstcommissies bij Volmacht. De NVGA en het Verbond hebben met de AFM overeenstemming dat verzekeringstechnisch gerelateerde winstcommissies in 2012 nog zijn toegestaan.

De NVGA en het Verbond willen door middel van zelfregulering nog een stap verder gaan. Als de ledenvergaderingen ja zeggen, gaat per 1 januari a.s. het Protocol Volmachten van start, waarin onder andere de rol- en belangtransparantie van volmachten wordt geregeld, maar ook het scheiden van de bemiddelingsfunctie en volmachtfunctie in verschillende entiteiten van de volmacht. Voor dat laatste is misschien iets meer tijd nodig. Ondertussen voeren we discussie over een toekomstbestendig beloningsmodel voor volmachten en hopen wij u en de stakeholders, zoals AFM, daarover binnenkort nader te kunnen informeren.

En – als we het hebben over belangrijke ontwikkelingen volgend jaar past op dit punt natuurlijk ook een verwijzing naar de aangescherpte vakbekwaamheidseisen ten aanzien van pensioen. Naast het wijzigingsbesluit dat ik net noemde zijn er nog twee stukken regelgeving onder handen: de wijzigingswet financiële markten 2013 en Bgfo 3. De eerste is een wet en hebben we in de nazomer allemaal in concept mogen bekijken van Financiën. Na verwerking van het commentaar gaat deze naar de Raad van State en daarna als wetsvoorstel naar de Tweede Kamer. Dat laatste moet nog gebeuren. De tweede, de Bgfo 3, wordt nu intern gemaakt bij Financiën en komt begin volgend jaar voor reactie naar de markt. Daaraan voorafgaand komt er binnenkort nog een brief van de minister. Ik zeg daar dadelijk nog iets meer over.

2013: Waar gaat het zeer waarschijnlijk heen?

(SHEET) Zoals het er nu naar uitziet komt er een provisieverbod voor leven, hypotheek, pensioen, inkomensverzekeringen en uitvaartverzekeringen. Er komt een dienstverleningsdocument (DVD) voor alle kanalen bij de provisieverbodproducten. Er zal iets geregeld gaan worden voor level playing field, waarschijnlijk een uitsplitsing van advies en distributiekosten in het DVD van banken en direct writers. Er komt een kennis/ervaringstoets bij pure execution only van complexe/impactvolle producten. Er komt een verbod op incassostroom tussen aanbieders en intermediair en geen efficiencyvergoeding. Verder gaat



de minister de af-fabrieksprijzen goed in de gaten houden en gaat hij uit van een overeenkomst van opdracht tussen klant en intermediair in de toekomst.

Kortom dat is heel veel. We weten dat het waarschijnlijk deze kant uit gaat, maar we hebben nog geen 'specs'. Dat maakt het lastig.

Wat is nog volop in discussie?

(SHEET) De vraag is welke kant gaat Financiën uit bij de eerbiedigende werking van de doorlopende provisie daar waar het provisieverbod gaat gelden? Kiest zij voor een beperkte overgangperiode of volle eerbiedigende werking tot aan het einde van de rit? Voor beide kunnen voor- en nadelen worden genoemd. Dat zal ik hier nu niet doen. De vraag is vooral hoe de Tweede Kamer hier in zit. Die liet in een eerder stadium bij monde van de heer Plasterk weten aan een jaar of drie te denken. We zullen moeten afwachten hoe dit afloopt. Dat hopen we uit de komende brief van de minister te halen en vooral uit het daarna volgende overleg in de Tweede Kamer van medio december.

Een ander punt is het portefeuillerecht. Een fenomeen dat zijn basis vindt in het provisierecht en de letterlijke 'tussenpositie' van de adviseur. Het Verbond bepleit geen opheffing, maar modernisering, bijvoorbeeld op het punt van premie-incasso. De vraag is hoe Financiën hier in zit en of en zo ja, wanneer zij dit wil oppakken.

Een derde punt dat volop in beweging is, maar nog niet stilstaat is de fiscaliteit. Er ligt een brief van staatssecretaris Weekers van Financiën over dit thema. Adfiz en het Verbond gaan daar samen op reageren. Wij vinden dat het ontvlechten van rollen tussen adviseur en aanbieder geen vervelende fiscale gevolgen voor de klant mag hebben ten aanzien van btw, assurantiebelaasting, inkomstenbelasting en loonbelasting. Een technisch lastige discussie, maar zeer essentieel.

Wat is nog niet echt in discussie?

(SHEET) De minister rept in zijn brieven over een aan te scherpen bewaarplicht van gegevens voor adviseurs. Het kan zijn dat ik dit gemist heb, maar naar mijn gevoel moet dit nog gebeuren.

Verder spreekt de minister over een "gezamenlijke verantwoordelijkheid van de branche en overheid" om de educatie van de klant op dit thema op te pakken. Het Verbond heeft eerder gewezen op dit gat: de klant weet nog van niks, althans weinig. Dat is niet goed. Wij hebben gepleit om dit op te pakken, bijvoorbeeld via een transitieplatform met overheid, markt en AFM. Maar helaas hebben wij nog weinig medestanders.

Een ander belangrijk punt tenslotte is dat in een van de brieven wordt gesproken over regels over belangenconflicten tussen intermediairs en aanbieders. Financieringen worden daarbij als voorbeeld genoemd. Dit gaat natuurlijk over onafhankelijkheid. In feite een centraal thema in de hele discussie. Hopelijk horen we hier snel meer over.

Tussenconclusie

Beleidsmatig gezien zijn de meeste 'big tickets' of bekend of een eind gevorderd. Misschien niet gedetailleerd genoeg om de zaak bij wijze van spreken naar de drukker te sturen, maar toch voldoende om vergaand nagedacht te hebben over keuzes, problemen en consequenties.

Flexibiliteit en effectiviteit van de nieuwe regels in een dynamische omgeving

En voordat ik daar dieper op inga nog een paar woorden over die verdere detaillering. Tussen nu en april 2012 worden, met name in het Bgfo 3, de regels gegeven waarmee we de komende jaren zullen werken. Voor ons zijn flexibiliteit en effectiviteit daarbij sleutelbegrippen.



Het Verbond vindt het belangrijk dat de regels flexibel zijn op twee punten. Op de eerste plaats heeft de minister al iets toegezegd, namelijk regels “die het betrekkelijk eenvoudig maken om de reikwijdte van het provisieverbod aan te kunnen passen”. Dat is ook verstandig. Als het ergens verkeerd dreigt te lopen (denk aan het waterbedeffect), dan moet ik er niet aan denken dat we weer een keer de hele regelgevingscarroussel door moeten. U wel? Dit moet flexibel opgelost kunnen worden.

Op de tweede plaats pleiten we voor een principle based-uitwerking. Geen regeltjes tot achter de komma. Maar een balans tussen rechtszekerheid en ruimte voor de markt. Dan moeten we wel zelf ook de consequenties daarvan accepteren. En dus niet steeds zeggen dat richting niet voldoende is. Dat is vragen om gedetailleerde regels en ingewikkelde leidraden van de AFM. Laten we onnodige lasten voorkomen! De totale toezichtkosten zijn de afgelopen tien jaar al verdrievoudigd. Dat hoeft niet nog meer te worden. Ik heb goede hoop dat Financiën dat ook vindt, want de minister heeft in zijn brief vereenvoudiging van de set regels beloofd. Vanuit het Verbond zullen we daar kritisch op letten en suggesties doen. Het moet niet een mandarijnenwetenschap worden, waarbij, zoals in het oude China, alleen een jarenlange noeste studie in een koud klooster enig begrip en kennis over de materie oplevert. Bgfo 3 zou een toegankelijk spoorboekje voor de markt moeten zijn.

Wij vinden daarnaast ook dat we het effect van al die maatregelen helder voor ogen moeten houden. Op het punt van effectiviteit wijs ik daarom op het belang van waar mogelijk evidence based-regelgeving: bij sommige dingen nemen we aan dat we de klant daar een plezier mee doen. Neem de DVD, de uitsplitsing van advieskosten, bijsluiters, etc. Maar ziet de klant door de bomen het bos nog wel? Ik weet het niet. Wat ons betreft is de tijd gekomen voor een Transparantie-effect onderzoek. Ook om te voorkomen dat we modellen straks vaak zullen moeten aanpassen, met de nodige kosten van dien.

Marktdynamiek

Die flexibiliteit past ook heel goed bij de dynamiek waar we als markt inzitten. Sommigen spreken over een ‘perfect storm’. Er speelt heel veel tegelijkertijd. En al die factoren raken elkaar. Als ik u een inkijkje in de bestuursagenda van het Verbond mag geven: er speelt natuurlijk de eurocrisis de afwikkeling van de beleggingsverzekeringen, de Financial Transaction Tax, Solvency II, het pensioenakkoord, discussie over de hypotheekrente, discussie over expertise bij schadeverzekeringen naar aanleiding van RADAR, het invoeren van een product approval procedure en zo kan ik nog wel even doorgaan. Veel lichten staan op rood of oranje. Weinig op groen. De ontwikkelingen m.b.t. intermediaire distributie spelen zich niet af op een eiland.

In onze branchebrede programma’s VerzekeraarsVernieuwen en VerzekeraarsVersterken proberen wij dat in goede banen te leiden. Volop marktdynamiek dus, ook in de distributie.

Kijk in de afgelopen maanden naar de bewegingen van REAAL, SNS, NN, Rabo-p, Avéro, maar zelfs op een dag (17 november) hoef je maar een blik op AM web te werpen en je leest onder elkaar: Independer rukt op naar top 10, Consumentenbond gaat in zorgverzekeringen en Commissie CFD biedt route weg van provisie.

De strategische en praktische vragen voor verzekeraars

Wat betekent dit voor verzekeraars? Wat voor strategische vragen leven daar? Op dit punt moet ik natuurlijk voorzichtig zijn: het Verbond heeft vele leden: groot, klein, algemeen, niche, etc. De een maakt andere keuzes dan de andere. Deels gebaseerd op eigen analyse en waarneming, marktpositie, maar ook geloof en intuïtie. En daar is ook niets mis mee. Het is tenslotte een concurrentiespel.

Strategische vragen zijn uiteraard:

- Wat wil de moderne klant eigenlijk? Hoe wil die worden bediend? Hoe ver gaat de opmars van internet eigenlijk? Bij Schade, maar ook bij Leven. Gaat het de kant op van de UK met platforms, wraps, aggregators, etc.?



- Op welke manier ga of blijf ik vervolgens distribueren in de toekomst? Alleen via het intermediair? Of moet ik ook via andere kanalen gaan werken? Willen mijn klanten dat? En als ik dat laatste al vind: hoe geef ik dat dan vorm? Op dit punt een opmerking van mijn kant: het Verbond is in de afgelopen 1,5 jaar bij tijd en wijle bloot gesteld geweest aan kritiek. Dat is ook onvermijdelijk als je zo'n grote verandering inzet. Het enige wat ons nu en dan echt raakt is het verwijt dat er een wens tot uitbannen van adviseurs achter zit. Dat is onterecht: het Verbond gelooft in de toegevoegde waarde van adviseurs, nu en in de toekomst. Net zoals wij ook geloven in distributie via andere kanalen, die wij ook vertegenwoordigen. De klant betaalt en bepaalt. Het gaat ons om het inzetten van een toekomstbestendige verandering van het intermediaire kanaal, dat nog maar kort geleden politiek afgeschreven was.
- Wat betekent het provisieverbod voor mijn bedrijf en marktpositie? Duidelijk moge zijn dat het aan de borst drukken door de verzekeraar van het intermediair door provisie niet meer mag. Maar hoe onderscheid je je dan wel tegenover je collega-aanbieders, maar ook tegenover het concurrerend aanbod van banken? Op producten, prijs, service? Alle drie? Kortom: herdefiniëring van het aanbod. Efficiency- en performedruk zijn daarbij helder.

Hieruit komen allerlei praktische vragen voort zoals:

- Moet ik wel of niet een aanstellingsovereenkomst houden? En zo ja, wat staat er in?
- Ik heb straks twee systemen: een met en een zonder provisie. Hoe gaat dat?
- Wat is precies mijn af-fabrieksprijs? Voor nieuwe polissen en om te zetten oude?
- Hoe bereken ik mijn advies en distributiekosten?
- Wat is de rol van mijn buitendienst in de nieuwe wereld?
- Hoe ga ik om met gemengde producten/pakketten: provisie en fee?
- Hoe regel ik de 'desgevraagd transparantie' in?
- Wat is mijn zorgplicht naar de klant en hoe vul ik dat in?
- Kan/moet een fee-adviseur straks ook het aanbod van direct writers meenemen?
- Wat spreekt een fee-adviseur af met zijn klant? En wil/moet ik dat weten?

Dames en heren,

Ik heb u meegenomen door de laatste stand van zaken. What you see is what you get. Elk moment kan de derde brief van minister De Jager binnenkomen. Dat geeft hopelijk weer antwoorden op onze vragen en daarmee bereiken we langzamerhand de eindfase van de beleidsmatige discussie rondom het provisieverbod. Hoewel er voor de markt nog het nodige onduidelijk is, kunt u echter niet wachten met handelen. Veel meer dan de detail-uitwerking lijkt het zuivere marktmodel daarbij het meest betrouwbare kompas voor de keuze van nieuwe businessmodellen in de intermediaire sector.

Dank voor uw aandacht.

Leo de Boer