MEI 2014 JAARGANG 36 : WWW.AMWEB.NL

am:
INSPIRATIE EN ACHTERGRONDEN
VOOR DE VERZEKERINGSPROFESSIONAL

SPECIAL PENSIOEN

FLEUR RIETER (ASR):

'UITEINDELIJK IS HEEL NEDERLAND NATUURLIJK GEBAAT MET EEN POTJE GELD VOOR LATER'

CAPGEMINI: 'IN ANDERE SECTOREN ZIJN BEDRIJVEN MET EEN STERKE DIGITALE AANWEZIGHEID EN KLANTFOCUS 26% MEER WINSTGEVEND.' FELIX ROTTENBERG: 'ONS SYSTEEM HEEFT NATUURLIJK IETS PATERNALISTISCH.' LNBB: 'WIL DE DGA EEN ECHT PENSIOEN OF EEN FISCAAL PENSIOEN?' ARJEN VAN DER VEEN: 'ER WORDEN NOG ALTIJD OFFERTES ZONDER INVENTARISATIE VERSTREKT, DAT KAN ECHT NIET.' EDWIN BAINTS: 'VEEL BEDRIJVEN HIKKEN AAN TEGEN DE HOGE KOSTEN VAN ADVIES BIJ EEN PENSIOENREGELING.' GIDEON LAMOT: 'IK VIND DAT JUIST EEN SIMPEL PRODUCT EEN GOED ADVIES VEREIST.' FRANK REULING: 'VAN EEN PENSIOENADVISEUR KAN ÉN MAG NU MEER VERWACHT WORDEN.'

DOOR MARTIN NEYT

NIEUWE KANS VOOR PENSIOENADVISEURS

De nieuwe Wft-eisen voor pensioenadvies zorgden voor een kaalslag. Zo'n 800 kantoren die hun pensioendienstverlening wilden voortzetten, hadden vorige maand nog altijd geen diploma. Nu het mondelinge examen is geschrapt maken ze alsnog een goede kans. Aanbieders nemen ondertussen hun eigen maatregelen.

Het examen Wft-pensioenverzekeringen dat tot 1 januari 2014 werd afgenomen, bestond uit multiple choice en open vragen, twee cases en een mondeling examen DGA en Collectief. Deze eindtoets is recentelijk vervangen door een volledig digitaal examen van 49 vragen. Adviseurs die het examen eerder aflegden, wijzen op het verschil in zwaarte. Juist de mondelinge toets, waarbij de kandidaat twee assessoren inzicht moest geven in zijn parate kennis, analytisch vermogen, gedrag en communicatieve vaardigheden, zou het verschil maken.
Het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD), verantwoordelijk voor de eindtermen, spreekt van een veranderde examenmethodiek. De wettelijke eisen die aan pensioenadviseurs worden gesteld, zijn naar inzicht van het CDFD ongewijzigd. 'De hoofdredenen voor het ministerie van Financiën om te kiezen voor digitale examinering vanuit een centrale examenbank, zijn de gewenste objectivering en uniformering van de examens', luidt de officiële verklaring. CDFD benadrukt dat de methode voor alle Wft-examens geldt. De nieuwe eindtoets telt 22 kennisvragen, 25 vragen over vaardigheden en competenties en 2 vragen over professioneel gedrag.

Zwaarte

CDFD vindt niet dat er nu een onevenredig verschil in zwaarte is ontstaan. Alle bestaande pensioenadviseurs vielen tussen 2012 en 2014 onder hetzelfde overgangsregime, laat een woordvoerder per e-mail weten. "Voor nieuwe toetreders gelden dezelfde eisen als voor de bestaande populatie pensioenadviseurs. Alleen de wijze van examinering is anders."
De overheidsinstantie erkent dat een mondelinge test een beter inzicht kan geven in de praktische werkwijze van een intermediair. "Niet bewezen, maar verondersteld mag worden dat een mondeling examen door twee assessoren kwalitatief beter vaardigheden en competenties kan meten dan een digitaal examen. Echter, een mondeling examen kent nadelen op het vlak van objectiviteit, uitvoerbaarheid en kosten."

Bureau D & O legt in haar nieuwsbrief echter de nadruk op het afvallen van de mondelinge toets. Velen hebben in het afgelopen jaar wel een opleiding gevolgd, zo schrijft D & O, maar zijn uiteindelijk teruggeschrokken voor het mondelinge assessment. "Hierdoor is het aantal gediplomeerde pensioenadviseurs nog altijd schaars." Kandidaten kunnen volgens het bureau uit Hoevelaken opnieuw een poging wagen, maar dan na een verkorte opleiding -vier dagen- en tegen aanmerkelijk lagere kosten.
Directeur Jurjen Oosterbaan Martinius verwacht dat veel gezakte deelnemers deze kans met beide handen aangrijpen en alsnog slagen. "Ze kunnen nu examen doen zonder mondeling, want dat bleek een enorm struikelblok te zijn. Assessoren gaven aan dat cursisten veelal over uitgebreide technische kennis beschikken, maar dat deze kandidaten hun kennis onvoldoende in heldere taal konden overbrengen."

Zwalkbeleid

Naar de mening van Oosterbaan Martinius is het begrijpelijk als intermediairs die het voormalige traject succesvol doorliepen, nu met een kater achterblijven. "Zij moesten meer tijd en geld investeren. Het voordeel is in elk geval dat ze hun pensioenportefeuilles konden behouden. Maar we moeten niet

JURJEN OOSTERBAAN MARTINIUS

GERBEN VAN TOL

ARJAN VAN DER VEEN

'BENADERT EEN DIGITAAL EXAMEN VAN 49 VRAGEN DAN HETZELFDE KWALITEITSNIVEAU? IK VRAAG HET ME SERIEUS AF'

doen alsof de digitale toets niets voorstelt. Om het nieuwe examen met goed gevolg af te leggen, dient een adviseur over gedegen kennis en vaardigheden te beschikken."

Hij vindt dat er 'wat zwalkbeleid' is gevoerd. "Het traject nam veel tijd in beslag en na de publicatie over de wijziging van de toetstermen in de Staatscourant van november 2013, heeft kennelijk niemand op de verschillen in methoden gereageerd. Blijft overeind dat de AFM terecht streeft naar verbetering van dienstverlening. Er moest iets gebeuren."

Het rapport Kwaliteit Advies Tweedepijler Pensioen uit 2010 van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) fungeerde als aanjager voor het huidige wettelijk vergunningstelsel. De AFM onderzocht de pensioenadvisering aan het MKB en keerde met schrikbare resultaten terug: 31 procent van de onderzochte adviseurs scoorde zeer slecht, 44 procent presteerde slecht en 19 procent was matig. Slechts 6 procent gaf redelijk pensioenadvies aan werkgevers. Een nieuw vakbekwaamheidstelsel moest orde op zaken stellen. Inmiddels heeft de AFM 1.255 Wft-pensioenvergunningen verstrekt. Er waren meer dan 2.000 aanvragen.

Beoogde doelen

Een kwaliteitsboost is zeker noodzakelijk, maar de vraag is of de AFM haar beoogde doelen behaalt, stelt Gerben van Tol, partner bij Ten Raede Groep uit Dordrecht. Hij slaagde in november voor de opleiding Wft-pensioen, een lange weg van zes volle cursusdagen, studie, tussentijdse opdrachten, proefexamen en examen. Kosten: zo'n vierduizend euro.

"Van de klas van acht deelnemers hield de helft het al snel voor gezien. Het mondeling was uitermate streng. Voor de onderdelen Collectief als DGA moesten de eerste twee kritische beoordelingspunten, vakinhoudelijk correct advies en discrete omgang met vertrouwelijke gegevens, voldoende zijn. Zo niet, dan zakte je meteen. Het examen was voor een belangrijk deel op integriteit gericht. Benadert een digitaal examen van 49 vragen dan hetzelfde kwaliteitsniveau? Ik vraag het me serieus af."

Nu het mondeling is weggevallen, komen er waarschijnlijk weer meer pensioenadviseurs, zegt Van Tol. Zelf hoopt hij echter dat de klant uiteindelijk als winnaar uit de bus komt. "Een transparante en eerlijke dienstverlening is het einddoel. We hebben het aantal klanten na het behalen van de Wft-vergunning in elk geval nog niet zien toenemen. Dat is

niet zo vreemd, werkgevers zijn nauwelijks op de hoogte van de aangescherpte regels. Er moet veel meer met ondernemers worden gecommuniceerd."
Provisieloos werken heeft de toekomst, maar het duurt volgens Gerben van Tol nog even voordat het werkelijk de norm is. "Er lopen nog veel contracten die op provisiebasis zijn afgesloten. We moeten er tevens voor waken dat intermediairs het grijze gebied opzoeken en toch verdekt pensioenadvies geven. Wees liever eerlijk en verwijs desnoods naar een bevriend kantoor dat wel een Wft-vergunning pensioenverzekeringen heeft."

Vertrouwd netwerk

Krachtenbundeling kan helpen om klanten van pensioenadvies te blijven voorzien, al dan niet door een specialist buiten het bedrijf. Zo besloten zeven volmachtkantoren en bemiddelaars die zijn aangesloten bij Stichting Jonge Volmacht Managers (JVM), onlangs JVM Pensioen Coöperatief op te richten. JH van Duuren Assurantieadviseurs uit Rotterdam beschikt als één van de drie deelnemers over een Wft-pensioenvergunning.

"Het voordeel is dat advies binnen het vertrouwde netwerk wordt verstrekt", vertelt Arjen van der Veen van JVM Pensioen Coöperatief en directeur van JH van Duuren. "De deelnemers die geen pensioenadvies geven, kunnen hun klanten zonder zorgen over kwaliteit en concurrentie doorverwijzen. De dossiers die we binnen het Coöperatief ontvangen, zijn op orde. Maar ik weet dat er buiten ons netwerk nog genoeg probleemdossiers bestaan. En er worden nog altijd offertes zonder inventarisatie verstrekt, dat kan echt niet."

'HOE DAN OOK, DE TRANSPARANTIE IS OVER DE GEHELE LINIE VERGROOT'

Van der Veen is in zijn algemeenheid te spreken over de nieuwe eisen die worden gesteld. Ook nu het examen zijn mondeling mist. "Wat kosten en tijdinvestering betreft, kun je de vraag stellen of dat redelijk is. Misschien viel het aantal geslaagden tegen. Hoe dan ook, de transparantie is over de gehele linie vergroot. Er is inzichtelijk gemaakt wat je voor een klant doet en wat je moet doen. Het advies is ook beter gedocumenteerd. Werkgevers hebben behoefte aan een duidelijk advies, zeker met het oog op de verlagingen voor de fiscaal maximaal toegestane pensioenopbouw."
JVM Pensioen Coöperatief wil naast werkzaamheden in eigen kring de dossiers van externe partijen overnemen, zowel van bedrijven die hun pensioenadvisering staken als van verzekeraars. Die toestroom is momenteel nog beperkt. "We hebben de vergunning sinds half maart in huis, alles moet nog op gang komen, maar we gaan zeker actief werven. Uitvoerders zijn op de hoogte van ons initiatief. We nodigen ze van harte uit om zaken te doen."

Vangnet

De aanpak van verzekeraars loopt uiteen. Zo heeft Zwitserleven een apart adviesloket gecreëerd voor werkgevers die hun tussenpersoon zijn kwijtgeraakt. ASR is met een soortgelijk initiatief bezig. Nationale-Nederlanden brengt de portefeuilles onder bij vier partijen: ABC Pensioen, FlexisGroep, De Jong & Tump en Aon Hewitt.
Dit vangnet, zoals Bas Kuik, woordvoerder van NN het omschrijft, behandelt alle dossiers. Ook de contracten die veel onderhoud vereisen. "Eventuele reparaties en updates behoren tot de werkzaamheden van de vangnetadviseurs. Daar zijn duidelijke afspraken over gemaakt. Zij ontvangen voor dit werk geen vergoeding van ons, maar we ondersteunen zoveel mogelijk bij het op orde maken van contracten."
Aegon kiest een andere route. Het bedrijf drong er naar eigen zeggen al vroegtijdig bij adviseurs die met hun pensioendienstverlening stopten op aan om klanten in te lichten en ze naar een andere adviseur te begeleiden. Werkgevers die uiteindelijk geen nieuwe intermediair konden vinden, kwamen bij Aegon terecht.
Frits Bart, directeur beleid & relaties bij Aegon Pensioen, meldt desgevraagd dat het om enkele tientallen klanten gaat. "De lopende contracten blijven we gewoon 'servicen'. Wanneer een klant de pensioenregeling wil wijzigen of zodra er een verandering in het contract nodig is, stimuleren we werkgevers een onafhankelijk adviseur in de arm te nemen. We wijzen niet eigenhandig een kantoor aan. De keuze is aan de klant."
Alleen in het uiterste geval, als een relatie absoluut niet naar een intermediair wil, geeft Aegon volgens Frits Bart zelf advies. "Een deel van de zorgplicht ligt bij ons, die vervullen we dan ook. Maar voor dit adviestraject moet wel worden betaald." ■