

Handleiding Proces Hersteladvies Beleggingsverzekering

Uitgebreide toelichting op het gebruik van de proceslijst voor Hersteladvies Beleggingsverzekering in Figlo Advisor

Titel: Handleiding Proces Hersteladvies Beleggingsverzekering

Onderwerp: Uitgebreide toelichting op het gebruik van de proceslijst voor Hersteladvies
Beleggingsverzekering in Figlo Advisor

Auteur(s): Dorien van der Linden

Versie: 1 01-11-2012

Inhoudsopgave

| | | |
|-----|------------------|-------------------------------------|
| 1 | Inleiding | 3 |
| 1.1 | Leeswijzer..... | 3 |
| 2 | Hoofdstuk 2..... | Error! Bookmark not defined. |

Documentgeschiedenis

| Datum | Versie | Omschrijving | Auteur |
|------------|--------|----------------------------|-----------------------|
| 01-11-2012 | 1 | Initiëel document. | Dorien van der Linden |
| 15-11-2013 | 2 | Bijwerkingen ivm MijnKluis | Dorien van der Linden |

1 Inleiding

De AFM heeft een richtlijn afgegeven voor het advies rond in het verleden gesloten 'woekerpolissen'. Dit advies moet kosteloos worden gegeven en moet bestaan uit een aantal verplichte elementen. Om het advies voor de adviseur kostenarm en voor de cliënt doelgericht en aangenaam te laten verlopen stelt Figlo een BPM-lijst op voor dit advies.

Meer informatie over de wettelijke eisen van de AFM rond hersteladvies zijn hier te vinden:

[Wettelijke eisen](#)

Een uitwerking van het stappenplan van de AFM is hier te vinden:

[Stappenplan AFM](#)

2 Het proces stap voor stap uitgebreid beschreven

In deze beschrijving wordt een praktische uitwerking gegeven van het stappenplan van de AFM zoals u dat kunt volgen in Figlo Advisor. De informatie van de AFM wordt daarom hier niet herhaald. Deze procesbeschrijving is een aanvulling op de inhoudelijke leidraad waar we in de inleiding naar verwijzen.

2.1 Klantprofiel vastleggen

Om tijd en kosten te besparen kunt u uw klant beschikking te geven over een eigen inlog. U doet dit via Cliëntenbeheer. Kies achter de naam van uw klant voor 'gebruikersaccount overzicht' en voeg een nieuw gebruikersaccount toe. Kies daarbij voor de instellingen "activeer Have". Laat de andere tabbladen inactief en zorg dat de checkbox 'alleen lezen' niet is aangevinkt, zodat uw klant zelf gegevens kan invoeren. U heeft dan een scherm zoals het voorbeeld hieronder:

Voeg gebruikersaccount toe

Een gebruikersaccount geeft een cliënt de mogelijkheid om in te loggen in Figlo Advisor. Het geeft de cliënt de mogelijkheid om zijn eigen gegevens te benaderen. Klik hier om een gebruikersaccount aan te maken. U kunt de verschillende fasen in het Hawanedo proces in- of uitschakelen en aangeven welke fase the startpagina zal zijn.

Gebruikersnaam:

E-mail adres:

Account type:

Instellingen

Activeer Have (altijd beschikbaar) - *is de startpagina*

Activeer Want - *gebruik als startpagina*

Activeer Need - *gebruik als startpagina*

Activeer Do - *gebruik als startpagina*

Alleen lezen

Vraag de klant de vragen onder de knop 'beleggingsrisicoprofiel' in te vullen.

De standaardtekst van de mail die aan de consument wordt verzonden verwijst naar de inlogmogelijkheid van MijnKluis. Wanneer u wilt werken met de mogelijkheden van Figlo Advisor voor de consument moet u eerst zelf uw mailsjabloon aanpassen. Meer informatie daarover vind u in het Online supportcenter.

Alternatief I: MijnKluis

U kunt op dezelfde wijze uw klant voorzien van een inlog en uw klant vragen op de dashboardpagina van MijnKluis een Beleggingsrisicoprofiel in te vullen.

Alternatief II: Zelf

U kunt ook zelf een klantprofiel vastleggen in het Figlo Platform. Het beleggingsrisicoprofiel is terug te vinden op de overzichtspagina en in het onderdeel 'klantverkenning' dat via de menubalk bovenaan te raadplegen is.

2.2 Inventarisatie gegevens beleggingsverzekering

2.2.1 Algemene inventarisatie

Wanneer u nog geen gegevens van uw klant heeft ingevoerd in de inventarisatie verdient het aanbeveling de gegevens van uw klant in te voeren voor zover deze in uw dossier aanwezig zijn. U kunt hiervoor een van de invoermethoden selecteren. De weergave 'lijst' in uw overzicht is ontwikkeld om zo snel mogelijk veel informatie in te voeren.

2.2.2 Invoer gegevens beleggingsverzekering

Vul de gegevens van de huidige beleggingsverzekering in in de Have als onderdeel van de complete inventarisatie.

2.2.3 Voorbereiding van de klant 'doel'

De beleggingsverzekering is mogelijk gesloten in combinatie met een hypotheek. Het beoogde doelkapitaal en het doel van de verzekering is in dat geval al bekend. In het invoerscherm van de kaart 'spaar- of beleggingsverzekering' kan direct worden aangegeven dat met deze polis een leningdeel moet worden afgelost.

Wanneer de beleggingsverzekering niet in combinatie met een hypotheek is afgesloten, verzoekt u de cliënt het doel van de verzekering te benoemen.

Wijzig het gebruikersaccount van de klant. Activeer daarbij het tabblad Want en selecteer dat tabblad als startpagina. Vraag uw klant om een Want-kaart toe te voegen voor het doel van hun verzekering.

Uw scherm ziet er als volgt uit:

Voeg gebruikersaccount toe

Een gebruikersaccount geeft een cliënt de mogelijkheid om in te loggen in Figlo Advisor. Het geeft de cliënt de mogelijkheid om zijn eigen gegevens te benaderen. Klik hier om een gebruikersaccount aan te maken. U kunt de verschillende fasen in het Hawanedo proces in- of uitschakelen en aangeven welke fase the startpagina zal zijn.

Gebruikersnaam:

E-mail adres:

Account type:

Instellingen

Activeer Have (altijd beschikbaar) - [gebruik als startpagina](#)

Activeer Want - [is de startpagina](#)

Activeer Need - [gebruik als startpagina](#)

Activeer Do - [gebruik als startpagina](#)

Alleen lezen

Alternatief I: MijnKluis

Deze mogelijkheid is alleen beschikbaar wanneer u werkt met de inlog voor consumenten in Figlo Advisor. In Mijn Kluis is het niet mogelijk op deze wijze wensen en doelen te noteren.

Alternatief II: Klant weigert medewerking

Indien de klant dit weigert, maak een Want-kaartje aan voor een eenmalige hoge uitgave met het oorspronkelijk prognosekapitaal.


2.2.4 Voorbereiding van de klant 'huidige waarde'

Indien u de waardeopgave niet rechtstreeks van de aanbieder heeft ontvangen, vraag uw klant om u de meest recente waardeopgave toe te doen komen. De waarde per 1 januari van het lopende kalenderjaar kan in het veld 'Waarde per 1 januari' worden ingevoerd op het kaartje 'spaar- of beleggingsverzekering'.

Hieronder ziet u een schermafbeelding met het betreffende veld.

Spaar of beleggingsverzekering

| | | |
|----------------------------|---|-----------------------------------|
| Start datum verzekering: | <input type="text" value="19-10-2012"/> | <input type="button" value="15"/> |
| Eind datum verzekering: | <input type="text" value="19-10-2042"/> | <input type="button" value="15"/> |
| Frequentie: | <input type="text" value="Jaarlijks"/> | <input type="button" value="v"/> |
| Premie: | <input type="text" value="€ 0,00"/> | <input type="button" value="g"/> |
| Extra premies: | <input type="text" value="..."/> | |
| Eind datum premiebetaling: | <input type="text" value="19-10-2042"/> | <input type="button" value="15"/> |
| Verzekerde som bij leven: | <input type="text" value="€ 0,00"/> | <input type="button" value="g"/> |
| Rendement: | <input type="text" value="0,00"/> | <input type="button" value="g"/> |
| Doel: | <input type="text" value="Geen"/> | <input type="button" value="v"/> |
| Waarde per 1 januari: | <input type="text" value="€ 0,00"/> | |
| Waarderen tegen: | <input type="text" value="100,00"/> | |
| MoneyView berekening: | <input type="text" value=""/> | <input type="button" value="g"/> |
| Clausule verzekering: | <input type="text" value="Box 3 Niet vrijgesteld"/> | <input type="button" value="v"/> |
| Product selectie: | <input type="radio"/> Garantie verzekering <input checked="" type="radio"/> Beleggingsverzekering | |



Bereken met de premie en de huidige waarde een te verwachten eindkapitaal met de bereken-knop achter 'verzekerde som bij leven'.

Hieronder ziet u een schermafdruck. De pijl wijst naar de betreffende knop.

Spaar of beleggingsverzekering

Start datum verzekering: ? 19-10-2012 15

Eind datum verzekering: ? 19-10-2042 15

Frequentie: ? Jaarlijks

Premie: ? € 0,00

Extra premies: ? ...

Eind datum premiebetaling: ? 19-10-2042 15

Verzekerde som bij leven: ? € 0,00

Rendement: ? % 0,00

Doel: ? Geen

Waarde per 1 januari: ? € 0,00

Waarderen tegen: ? % 100,00

MoneyView berekening: ?

Clausule verzekering: ? Box 3 Niet vrijgesteld

Product selectie: ? Garantie verzekering Beleggingsverzekering

Uitgebreid

Opslaan Annuleren

Wanneer op de waardeopgave een nieuw te verwachten eindwaarde is opgenomen kan die waarde direct ingevuld worden in het veld 'verzekerde som bij leven'. Wanneer de berekende waarde lager is dan de waarde op de waardeopgave heeft het de voorkeur de laagste van de twee waarden aan te houden.

Noteer opvallende zaken bij 'Toelichting' op het kaartje.

- een groot verschil tussen berekende waarde en de eindwaarde volgens de waardeopgave;
- een groot verschil tussen de oorspronkelijke eindwaarde en de huidige eindwaarde;
- een inmiddels vervallen doel (bijvoorbeeld een afgelost leningdeel);
- een heel korte of juist heel lange restant looptijd.

U vindt de 'toelichting' knop onderaan uw invoervelden.

Hieronder ziet u een schermafbeelding. De pijl wijst naar de 'toelichting' knop.

Spaar of beleggingsverzekering

Premie: € 0,00

Extra premies: ...

Eind datum premiebetaling: 19-10-2042

Verzekerde som bij leven: € 0,00

Rendement: % 0,00

Doel: Geen

Waarde per 1 januari: € 0,00

Waarderen tegen: % 100,00

MoneyView berekening: [icon]

Clausule verzekering: Box 3 Niet vrijgesteld

Product selectie: Garantie verzekering Beleggingsverzekering

Kies plaatje: [icon]

Bijlagen: [icon]

Toelichting: [icon]

Uitgebreid [icon]

Opslaan Annuleren

Alternatief I MijnKluis

De werkwijze bij het werken met MijnKluis is identiek. De klant levert in dit geval de meest actuele waarde-opgave aan door deze te uploaden in MijnKluis bij 'Mijn Documenten'

2.3 Toets de doelmatigheid van de polis

Ga naar het tabblad Need. Selecteer de door de klant benoemde of door uzelf opgevoerde 'Want'. Selecteer vervolgens de bestaande beleggingsverzekering als oplossing. Voeg daarnaast ook een motivatiekaartje toe aan deze 'Want' en noteer in de motivatie

- Het percentage waarin het doel van de klant is opgelost.
- De kleur van het bolletje rechtsbovenin op het kaartje van de bestaande beleggingsverzekering. Dit bolletje geeft aan in hoeverre een beleggingspolis past bij het beleggingsrisicoprofiel van de klant.
- Geef aan in hoeverre een dergelijke verzekering past bij het profiel, de aard van het doel en de beleggingshorizon.
- Geef aan wat de gevolgen zijn wanneer de resultaten van de verzekering achterblijven bij de verwachting.

Wanneer de polis is verbonden aan de hypotheek zijn er verschillende mogelijkheden:

Mogelijkheid 1

Uit de berekening van het te verwachten eindkapitaal bij stap 2.2.4 al gebleken of daarmee het beoogde leningdeel kan worden afgelost. Wanneer de polis voldoende middelen oplevert voor aflossing van het leningdeel kan een notitie hierover worden gemaakt op het beleggingsverzekering-kaartje. Wanneer niet voldoende middelen worden opgebouwd kan een want-kaartje worden

aangemaakt voor een eenmalige uitgave op de datum van aflossing van het leningdeel. De hoogte van de uitgave bedraagt het verschil tussen het leningdeel en de te verwachten eindwaarde van de verzekering. Noem deze Want-kaart 'Geplande aflossing hypotheek' en noteer bij de toelichting dat het hier gaat om het bedrag dat afgelost zou worden op de hypotheek, maar niet voorhanden is. Zorg er voor dat het af te lossen leningdeel is ingevoerd als 'levenslang'. Aan deze Want-kaart kan vervolgens een motivatiekaart worden gekoppeld, waarop notities kunnen worden gemaakt over

- De hoogte van het bedrag dat niet zal worden afgelost op de hypotheek.
- De kleur van het bolletje rechtsbovenin op het kaartje van de bestaande beleggingsverzekering. Dit bolletje geeft aan in hoeverre een beleggingspolis past bij het beleggingsrisicoprofiel van de klant.
- Geef aan in hoeverre een dergelijke verzekering past bij het profiel, de aard van het doel en de beleggingshorizon.
- Geef aan wat de gevolgen zijn wanneer de resultaten van de verzekering achterblijven bij de verwachting.

Mogelijkheid 2

Geef een einddatum aan het leningdeel dat met de beleggingsverzekering moet worden afgelost. Doordat de hoogte van de eindwaarde van de verzekering lager is dan gepland, maar het leningdeel wel volledig afgelost wordt, zal een dip ontstaan in het resterend budget van de klant in de huidige situatie. De klant 'komt tekort' bij de aflossing.

Geef in de overkoepelende motivatie in de Want-fase aan

- Welke doelstellingen de cliënt had met betrekking tot het aflossen van de hypotheek
- De hoogte van het bedrag dat niet zal worden afgelost op de hypotheek.
- De mate waarin de beleggingsverzekering past bij het beleggingsrisicoprofiel van de cliënt.
- Geef aan in hoeverre een dergelijke verzekering past bij het profiel, de aard van het doel en de beleggingshorizon.
- Geef aan wat de gevolgen zijn wanneer de resultaten van de verzekering achterblijven bij de verwachting.

2.4 Advies

2.4.1 Productvergelijking

Maak met behulp van de productvergelijkers van Moneyview een vergelijking van de verschillende aanbieders bij gelijke premie en restant looptijd met de waarde als eenmalige (al dan niet geruisloze) inbreng. Gebruik hiervoor de link Moneyview onderin de voetbalk. Beoordeel de polis op kosten en noteer bijzonderheden in de motivatie in het Need-veld.

2.4.2 Aanvullende productvergelijking

Maak desgewenst met behulp van de productvergelijking in de Need fase een vergelijking van een aanvullend product (alleen indien huidige product nog steeds past bij profiel en doel van de cliënt).

2.4.3 Oversluitvergelijking

Doe desgewenst een aanbeveling voor een oversluitproduct dat aansluit bij het profiel en doel van de cliënt op basis van een productvergelijking in de Need fase met behulp van de MoneyView-vergelijkingen in de Need-kaarten.

2.4.4 Onderbouwing

Neem de volgende afwegingen op in de algemene Motivatie in de Need-fase:

Wat is het actuele doel en hoe kan dat worden bereikt?

Zijn er compensatieregelingen uitgevoerd, nog uit te voeren of van kracht?

Zijn er bijzonderheden met betrekking tot fiscaal regime of verpanding?

Past het product bij het profiel van de cliënt?

Wat zijn de voor- en nadelen van het huidige product?

2.4.5 Advies in de Need verwerken

Een advies kan bestaan uit het oversluiten van het beleggingsproduct, het aanvullen van het beleggingsproduct of het aanpassen van het beleggingsproduct.

De wijze waarop het advies wordt verwerkt in de Need is afhankelijk van het doel van de beleggingsverzekering. Mogelijk is het advies een oplossing voor een Comfortabel pensioen, een eenmalige uitgave of een 'Herfinanciering woning'. In het geval van een herfinanciering kunnen bestaande leningdelen worden voortgezet. U wordt vanuit de leidraad van de AFM niet geacht de hele financieringsconstructie te evalueren, slechts de vermogensopbouw vanuit beleggingsverzekeringen.

Indien u er alleen voor kiest de polis te beëindigen, omdat het doel van de polis is vervallen, maakt u een alternatief lang-leven scenario aan waarin u de beleggingsverzekering beëindigt in de have-fase. In het alternatieve lang-leven scenario wordt de beleggingsverzekering dan met een oranje rand weergegeven.

U ziet hieronder een schermafdruck van deze weergave.



De oranje rand geeft aan dat de einddatum is gewijzigd. U houdt hiervoor de datum van advies aan als einddatum. Als einddatum noteert u de waarde uit de waardeopgave. Geef in de toelichting aan dat de waarde op de adviesdatum af kan wijken van de opgegeven datum, omdat het hier een

schommelende waarde betreft. U kunt hiervoor een standaardtekst aanmaken in de Figlo Manager zodat u deze kanttekening eenvoudig aan een advies toe kunt voegen. Bekijk hiervoor de video over de Figlo Manager.

2.5 Rapporteer uw advies

2.5.1 Geef online toegang tot het advies

Pas de instellingen van het gebruikersaccount van uw klant aan. Activeer daarbij het tabblad Need en selecteer de checkbox 'Alleen lezen', zodat geen wijzigingen kunnen worden aangebracht gedurende de besluitvorming van uw klant.

Hieronder ziet u een schermweergave van de instellingen.

Voeg gebruikersaccount toe

Een gebruikersaccount geeft een cliënt de mogelijkheid om in te loggen in Figlo Advisor. Het geeft de cliënt de mogelijkheid om zijn eigen gegevens te benaderen. Klik hier om een gebruikersaccount aan te maken. U kunt de verschillende fasen in het Hawanedo proces in- of uitschakelen en aangeven welke fase the startpagina zal zijn.

Gebruikersnaam:

E-mail adres:

Account type:

Instellingen

| | | |
|--|---|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Activeer Have (altijd beschikbaar) | - | is de startpagina |
| <input checked="" type="checkbox"/> Activeer Want | - | gebruik als startpagina |
| <input checked="" type="checkbox"/> Activeer Need | - | gebruik als startpagina |
| <input type="checkbox"/> Activeer Do | - | gebruik als startpagina |

Alleen lezen

2.5.2 Stuur een adviesrapport toe

Rapporteer uw advies door een rapport op te bouwen in de Do-fase. Stel dit rapport op inclusief handtekening-pagina. Verstuur het adviesrapport aan uw klant of nodig de klant uit om samen het rapport door te nemen. Indien klanten geen gesprek aan willen gaan, benadruk het belang van het rapport en vraag hen te tekenen voor ontvangst en kennisname. Wijs de klant op de beschikking over de online omgeving.

Alternatief I: Mijn Kluis

Stel een adviesrapport op als document. Dit adviesrapport is direct te zien bij de dossieroverkoepelende bijlagen (paperclip onderin beeld) en in 'Mijn Documenten' in Mijn Kluis. In MijnKluis is alleen de huidige situatie te zien. Gegevens uit de Want- en Needfase zijn in Mijn Kluis niet zichtbaar.

2.6 Beoordeling adviestraject afgerond

Evalueer het dossier en beoordeel of u het hersteladvies succesvol heeft afgerond. Als criteria voor een succesvolle afronding geeft de AFM de volgende punten.

Een hersteladvies is inhoudelijk geslaagd als:

- De klant volledig op de hoogte is van de huidige situatie van zijn beleggingsverzekering
- en hoe zich dit verhoudt tot de doelstelling waarvoor hij het product destijds aanschafte;
- De mogelijkheden tot aanpassing zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd;
- De klant de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige beleggingspolis tegen elkaar heeft afgewogen en hierop een weloverwogen beslissing maakt om wel of geen actie te ondernemen.
- De situatie voor de toekomst is hersteld en/of waar mogelijk is verbeterd.

2.7 Afronding advies in de Do-fase

Na het telefonisch contact rond u het adviesdossier af in de Do-fase. U kunt dit aan uw klant bevestigen. Uw klantdossier is geactualiseerd. Vervolg met de benodigde stappen voor bemiddeling.