

TWOPAGER

AFM-toezicht op 'closedbook' levensverzekeringen

De AFM zal dienstverlening, informatieverstrekking en
uitbesteding continu blijven monitoren

APRIL 2025

Eind 2024 heeft de AFM haar monitoring uitgevoerd naar closedbook-portefeuilles. Dit zijn portefeuilles met levensverzekeringen die niet meer worden verkocht, maar voor bestaande klanten nog jarenlang doorlopen. In deze portefeuilles zitten zo'n 8 miljoen levensverzekeringen die jaarlijks krimpen met 6-7%. Deze krimp leidt tot een focus op kostenbeheersing en het risico bestaat dat hierdoor het klantbelang bij levensverzekeraars minder centraal komt te staan. We hebben ons daarom gericht op de kwaliteit van de dienstverlening en informatieverstrekking aan klanten, in navolging van de verkenning uit 2022.¹

In deze twopager schetsen we de stand van de markt en geven we een aantal 'good practices' en aanbevelingen voor levensverzekeraars. Op basis van data-analyse en gesprekken met een groot deel van de Nederlandse levensverzekeraars, heeft de AFM opnieuw gekeken naar de toegepaste strategieën bij deze portefeuilles en de effecten hiervan op het klantbelang. De AFM heeft hierbij extra aandacht gehad voor uitbesteding, gelet op de aanbeveling uit 2022 dat verzekeraars in hun risicomanagement nog meer rekening konden houden met de uitbestede activiteiten aan gevolmachtigd agenten.

De meeste levensverzekeraars geven aan weinig mogelijkheden te zien in de verkoop van nieuwe levensverzekeringen en zetten daarom in op kostenbeheersing bij closedbook-portefeuilles. Dit gebeurt onder andere door het terugbrengen van het aantal administratiesystemen en het verder digitaliseren en optimaliseren van de dienstverlening. Sommige partijen kiezen voor uitbesteding of overnames om kosten te beheersen. Hoewel partijen ook de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie (AI) onderzoeken om processen te verbeteren, zijn zij over het algemeen terughoudend met de inzet hiervan en wordt AI (nog) niet ingezet voor directe klantbediening.

De dienstverlening en informatieverstrekking lijkt overwegend adequaat te gebeuren; ook houden levensverzekeraars oog voor de toegankelijkheid van hun dienstverlening. Levensverzekeraars zijn zich bovendien ervan bewust dat zij ook digitaal minder vaardige klanten hebben en houden bijvoorbeeld telefoonlijnen open.² De AFM vindt het positief dat verzekeraars investeren in het op peil houden van het dienstverleningsniveau en een goede bereikbaarheid.

Levensverzekeraars geven aan informatie bij voorkeur digitaal aan klanten te verstrekken en doen dit steeds vaker via een digitaal portaal. Redenen hiervoor zijn kostenbesparing en duurzaamheid. Klanten hebben bijvoorbeeld een 'MijnOmgeving', waar zij hun polissen kunnen inzien en eenvoudige mutaties kunnen doorvoeren. Voor meer complexe wijzigingen verwijzen verzekeraars naar een intermediair of hun eigen telefonische kanaal.

Gebrekkelijk zicht op relevante klantgegevens kan dienstverlening aan klanten bemoeilijken.

Verschillende verzekeraars erkennen in de gesprekken dat de kwaliteit van klantgegevens verbetering behoeft, met name bij closedbook-portefeuilles met uitvaartverzekeringen. Soms worden overlijdens niet gemeld of geven verzekeringnemers adreswijzigingen niet door. Levensverzekeraars noemen de aangekondigde toegang tot de Basisregistratie Personen (BRP) als kans om gericht te zoeken naar nabestaanden.³

Sommige levensverzekeraars besteden de administratie, het ICT-beheer en/of de klantenservice uit, andere doen dit bewust niet. Door uitbesteding kunnen schaalvoordelen worden behaald die de beheerkosten kunnen drukken of flexibiliseren en een hoger serviceniveau kunnen faciliteren. Tegelijkertijd kan het zorgen voor afhankelijkheid van de externe partij en kan in de startfase van de

¹ [Klantbelang moet centraal blijven staan, ook bij 'closedbook-portefeuilles' levensverzekeraars](#)

² [Toegang tot financiële dienstverlening niet vanzelfsprekend](#)

³ [Staatsblad 2023, 257 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen](#)

uitbesteding druk ontstaan op het dienstverleningsniveau. De AFM ziet het aantal uitbestedingen aan gevolmachtigd agenten afnemen.

Veel verzekeraars evalueren hun closedbook-producten periodiek aan de hand van productontwikkelingsnormen, ook waar dit niet wettelijk verplicht is. We zien dat levensverzekeraars hun dienstverlening aan klanten proberen te verbeteren, onder meer door klanttevredenheidsscores en klachtendata. De AFM roept de sector op om de closedbook- portefeuilles regelmatig mee te nemen in productreviews en het productontwikkelingsproces te doorlopen. Met name in combinatie met achterliggende klantdata en data over klachten kan dit zorgen voor verbeteringen in de dienstverlening en de producten.

De AFM ziet dat verzekeraars soms verder gaan dan hun wettelijke verplichtingen bij het verstrekken van informatie aan klanten. Verzekeraars wijzen klanten bijvoorbeeld proactief op een ontoereikend verzekerd bedrag in de levensverzekering. De AFM is er positief over dat verzekeraars op deze wijze aandacht hebben voor het klantbelang.

Na een fusie of overname van een portefeuille, is het van extra belang om de dienstverlening op peil te houden. De AFM ziet op basis van een analyse van klachtencijfers een verhoogd risico op klachten na een fusie of overname. Dit komt door integratievraagstukken die reactietermijnen kunnen beïnvloeden en resulteren in overbelasting van de klantenservice. Sommige verzekeraars zien dat klanten een oude klacht opnieuw willen indienen bij de rechtsopvolger.

De AFM wijst verder op het belang van risicoanalyses bij nog lopende uitbestedingen. Bij de verkenning van 2022 deed de AFM de aanbeveling om bij uitbestedingen aan gevolmachtigd agenten risicoanalyses te verrichten. De AFM vindt het van belang dat verzekeraars voor alle uitbestedingen deze risicoanalyses blijven uitvoeren en periodiek herhalen en dit goed vastleggen.

De AFM zal de ontwikkelingen blijven monitoren, om erop toe te zien dat het klantbelang centraal blijft staan. De AFM hanteert daarbij een datagedreven aanpak. Hierbij worden kwantitatieve indicatoren als krimp- en klachtencijfers gecombineerd met kwalitatieve gegevens, zoals periodieke gesprekken met levensverzekeraars. In dat opzicht is deze monitoring een tussentijds meetmoment. Net als verzekeraars zal de AFM zich ook de komende jaren sterk maken voor een levensverzekeringsmarkt waarin verzekeraars de dienstverlening aan klanten voorop blijven stellen.

**Autoriteit Financiële Markten**

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

www.afm.nl

Dataclassificatie

Classificatie

Follow us: →



De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2025