

Performance pensioenverzekeraars kan beter

IG&H-onderzoek naar de performance van pensioenverzekeraars (uit eind 2008) laat zien dat er nog veel efficiencywinst is te behalen. Het primaire proces is onvoldoende op orde en dat raakt het intermediair zwaar. Niet alleen een goede uitvoering van de pensioenregeling is van belang. Een adviesovereenkomst tussen intermediair en werkgever is zeker zo belangrijk in het kader van transparant adviseren en beheren.

De lage beoordeling van het primaire proces springt direct in het oog. De snelheid van het administratieve proces, het halen van de afgesproken doorlooptijden én foutloze opmaak van polissen laat zwaar te wensen over. Daar staat tegenover dat de deskundigheid van de medewerkers en de kwaliteit van producten relatief hoog gewaardeerd worden. In hoeverre deze deskundigheid door het intermediair goed is te beoordelen, is moeilijk in te schatten. Niet alleen ketens en standsorganisaties, maar ook verzekeraars doen naar ons idee nog te weinig aan vakinhoudelijke, praktische ondersteuning. Voor het allround intermediair zijn de vele wijzigingen op alle vakgebieden moeilijk bij te houden.

Als het interne proces al niet goed loopt bij de uitvoerder, wordt het voor de adviseur nog moeilijker zijn ‘ambacht’ goed uit te oefenen. Veel structurele achterstanden en foutieve polissen bezorgen de pensioenbranche onnodig werk. Dat kunnen we nu juist niet gebruiken bij alle wettelijke wijzigingen en ontwikkelingen.

Opvallend is dat medewerkers van pensioenuitvoerders overwegend als deskundig worden gezien, maar nog

te weinig op ‘ondernemersniveau’ blijken mee te denken met het intermediair. Vakgerichte pensioenopleidingen zijn in veel gevallen niet voldoende om onderscheidend te zijn voor het intermediair. Snelle, effectieve serviceverlening wordt gewaardeerd, maar eventuele noodzakelijke, commerciële beslissingen laten te lang op zich wachten. Durven pensioenverzekeraars en intermediairs echt voor elkaar te kiezen? Wellicht zouden uitvoerders met minder intermediairs intensiever moeten samenwerken. Hetzelfde geldt voor het intermediair. Op deze manier kan het intermediair (nog) meer mandaat krijgen en gezamenlijk een strategische koers uitzetten met een beperkt aantal uitvoerders.

ADVIESOVEREENKOMST

Uit het onderzoek blijkt dat transparantie van de uitvoerders wordt beloofd door de adviseurs. Heldere, eenvoudige kostenoverzichten en duidelijke uitvoeringsovereenkomsten besparen in de toekomst veel (onnodig) werk. Wij adviseren het intermediair – naast de controle en uitreiking van uitvoeringsovereenkomsten – zelf ook een adviesovereenkomst op te stellen met de werkgever. Benoem welke werk-



zaamheden voor de betreffende provisie worden uitgevoerd. En belangrijker: welke initiële werkzaamheden op declaratiebasis worden aangeboden. Bijna alle pensioenverzekeraars hebben dit opgenomen in hun uitvoeringsovereenkomsten richting werkgevers. Zorg als intermediair dat u hetzelfde doet!

Een groeiende groep werkgevers accepteert fee-advisering. Voor kleine werkgevers kan dit fors duurder uitvallen. De onvoorspelbaarheid van de totale kosten weegt niet op tegen een vaste provisie-inhouding op het product. Wij vragen ons wel af op welke manier het intermediair dit kan compenseren. De werkzaamheden en tijdsbestedingen zijn immers relatief gezien niet anders.

Er zijn in de markt pensioenadvieskantoren die al meer dan een jaar succesvol werken met een adviesovereenkomst. Het is een overeenkomst tussen werkgever en (pensioen)intermediair. Op de eerste pagina van de overeenkomst staat de vermelding van de procentuele beloning/doorlopende provisie,

zoals afgesproken met de pensioenverzekeraar en de werkgever. Dit moeten we niet spannender maken dan het is. Wat met name van belang is, zijn de werkzaamheden die zijn inbegrepen in de overeenkomst tegen het betreffende provisiepercentage en de werkzaamheden die aanvullend worden verricht op declaratiebasis.

Bij de aanvullende werkzaamheden zal in de toekomst steeds meer verschil worden gemaakt tussen ‘servicewerkzaamheden’ waar niets extra voor is te rekenen en ‘declarabele werkzaamheden’. Pensioenverzekeraars hakken al langer met dit bijltje. In veel uitvoeringsovereenkomsten zijn paragrafen opgenomen, waarbij de verzekeraar aanvullende werkzaamheden gaat verrichten op declaratiebasis. Veelal zijn de uren, met jaarlijkse indexatie, al benoemd. Het is dus verstandig als intermediair ook zelf dit soort overeenkomsten met de werkgever aan te gaan. Uiteindelijk is dit in het belang van alle partijen. ■

Noach van Beusekom MPLA is verbonden aan Welten Pensioen