



Kans of bedreiging?

Momenteel werken banken en verzekeraars hard aan de introductie van de financiële bijsluiter in hun eigen organisatie. Automatiseringsprocessen worden aangepast, offertetrajecten uitgebreid en medewerkers opnieuw getraind. Een fikse investering die aanbieders van financiële producten, u dus, in de huidige opzet vrij weinig zal opleveren. Het initiatief is goed, maar de voorgestelde structuur en opzet zal voor veel consumenten aanleiding zijn om de financiële bijsluiter – ongelezen – heel goed op te bergen. In de prullenbak bijvoorbeeld.

Eerst de feiten. Financiële producten worden (voor de consument) steeds ingewikkelder. Bijvoorbeeld doordat veel producten tegenwoordig zijn opgebouwd uit verschillende componenten. Maar ook vanwege onzekere onderdelen (in verband met marktontwikkelingen) die tegenwoordig in veel financiële producten zijn opgenomen. Bij deze (complexe) financiële producten moet bij het aanbieden of afsluiten vanaf 1 juli a.s. een financiële bijsluiter worden overlegd. Doel hiervan is de consument duidelijkheid te geven over structuur, risico's en kosten van het aangeboden product. Uit een nota van de Raad van Financiële Toezichthouders blijkt dat de financiële bijsluiter geen 'standaarddocument' is dat alle aanbieders moeten gebruiken. Elke aanbieder mag zelf beslissen op welke wijze hij invulling geeft aan de inhoud. Wel is een document opgesteld met eisen waar een financiële bijsluiter aan moet voldoen.

Zes weken voordat de financiële bijsluiter definitief wordt geïntroduceerd, lijkt het erop dat veel aanbieders de voorgestelde structuur en teksten één op één zullen overnemen. Dit betekent dat de financiële bijsluiter van bijvoorbeeld Nationale-Nederlanden veel zal lijken op het document dat Centraal Beheer haar klanten aanbiedt. De initiatiefnemer van de financiële bijsluiter zal bij deze gedachte smullen. De consument niet. Die krijgt naast de contracten, polisvoorwaarden en andere documenten een extra pak papier overhandigd.

Even terug naar de consument, want daar was het dus allemaal om begonnen. Die is helemaal niet geïnteresseerd in een financieel product! Hij of zij is slechts geïnteresseerd in het doel dat met het product kan worden bereikt. Iemand wil een huis kopen. De bijbehorende hypotheek is een noodzakelijk kwaad. Of iemand wil na zijn of haar 65e een goed inkomen. Een pensioen of een lijfrente biedt de oplossing. De enorme papieren rompslomp die nu bij sommige producten wordt bijgeleverd is al een crime. En daar komt vanaf 1 juli a.s. nog een extra document bij. Alhoewel er een groep consumenten is die daadwerkelijk iets met de financiële bijsluiter gaat doen (producten vergelijken, beter kijken wat ze kopen) zal de grootste groep het document snel en ongelezen opbergen.

Dan nu de aanbieders van financiële producten, u dus. Want hoe kunt u de introductie van de financiële bijsluiter ombuigen naar een positief contactmoment? En ervoor zorgen dat de prospect of consument de bijsluiter wél gaat lezen? Alhoewel dat vrij moeilijk lijkt, zijn er toch mogelijkheden. In Engeland hebben ze daar ervaring mee. TFM bestudeerde zogenoemde 'key features' documenten van onder meer Halifax en Legal & General. TFM pleit voor een aanpak die identiek is aan de Engelse situatie. Belangrijkste uitgangspunten moeten dan zijn: Geef de consument iets waar ze écht wat aan hebben. In zeer begrijpelijk Nederlands (kies bij voorkeur een 'meest gestelde vragen opzet'). Met een duidelijke uitleg over productkenmerken (wat doet het, wat krijg ik ervoor terug). Kies daarbij voor een overzichtelijke vormgeving. Positioneer je tenslotte als eerlijke marktpartij en wees open over kosten en risico's.

Het resultaat: de consument zal de aandacht die wordt besteed aan de financiële bijsluiter zeker belonen. Bijvoorbeeld door trouwer te zijn en meer producten af te nemen. Óf door het product langer te laten doorlopen. Een kans dus, en geen bedreiging.

Op 1 juli is het zover: de introductie van de financiële bijsluiter is een feit. Vanaf deze datum is het verplicht om elk complex financieel product te voorzien van een financiële bijsluiter. Op zich is het idee – voortgekomen uit een politiek besluit – een goed initiatief. De vraag is echter of de huidige opzet en structuur die de Raad van Financiële Toezichthouders voorschrijft zijn doel niet voorbij streeft.