

PA(R)P dwingt tot het converteren, uitfaseren en opheffen van producten



“Begin!” Dit is de belangrijkste boodschap van Sione Bakker (Zicht volmachtbedrijf BV), Rien Goes (Meeùs Assuradeuren*) en Minke Verberk MSc BBA (De VerzekeringsAnalyse) aan alle volmachtpartijen die nog niet beschikken over een Product Approval Et Review Proces (PA(R)P). Ze erkennen dat het opzetten van een dergelijk proces een veelomvattend en lastig karwei is. Maar als het proces eenmaal staat biedt dat de onderneming zeker voordelen. De grootste inspanning ligt volgens hen bij de middelgrote volmachtbedrijven. Deze hebben vaak een uitgebreid productassortiment en beschikken niet altijd over ‘aparte’ productmanagers of compliancemanagers. “De verzekeringsmaatschappijen daarentegen hebben dit allemaal vrijwel geheel op orde vanuit de verplichtingen die het Keurmerk Klantgericht Verzekeren voorschrijft”, zo menen de drie deskundigen.

Door Irene Okkerman, Irenergy

* Sinds 1 december is Rien Goes voor zichzelf begonnen als consultant.

Vlnr: Minke Verberk, Rien Goes en Sione Bakker: “De PA(R)P-werkgroep komt met een toetsingskader, vergezeld van een handleiding, om de GA te ondersteunen wat eveneens in het belang van de verzekeringsmaatschappijen is.”

Sinds 1 januari 2013 zijn financiële instellingen een wettelijke verplichting rijker. Volgens artikel 32 van het BGFO 3 dienen zij te waarborgen dat financiële producten op een evenwichtige wijze rekening houden met de belangen van de klant. Voor verzekeringsmaatschappijen geldt deze verplichting ook voor producten die door een gevolmachtigd agent (GA) aan de man gebracht worden en waarop zij risicodragers zijn. Zij dienen om aan deze verplichting te voldoen, dus inzicht te hebben in de wijze waarop de producten via de volmacht bij de klant komen. Denk aan zaken als: hoe zien de verzekeringspolis, de clausules en de brochures eruit en zijn de producten bij de volmacht actueel? De GA zelf is verantwoordelijk voor door zichzelf ontwikkelde verzekeringsproducten. Door middel van het PA(R)P kan hij voldoen aan deze wettelijke verplichting. Deze regelgeving geldt vanaf die datum zowel voor nieuwe als bestaande producten als voor producten die op enig moment ‘non-selling’ worden.

Dit vraagt van volmachtpartijen dat zij het productontwikkelingsproces zodanig vormgeven waarbij ze alle relevante onderdelen van het bedrijf een bijdrage laten leveren aan de totstandkoming van een financieel product. Het PA(R)P is daarbij een onmisbaar instrument geworden.

PA(R)P-werkgroep

De VerzekeringsAnalyse houdt zich – zoals de naam al doet vermoeden – bezig met het uitvoeren van verzekeringsanalyses, zoals voorwaardenvergelijkingen, en met zaken als productontwikkeling. Logisch dat verzekeringspecialiste Minke Verberk om die reden als vanzelfsprekend met PA(R)P in aanraking is gekomen. Al in 2012 is zij hiermee bij verzekeringsmaatschappijen aan de slag gegaan. Om vast te stellen hoe de GA hier tegenaan keek, is zij kennissessies gaan organiseren die uiteindelijk zijn uitgegroeid tot een PA(R)P-werkgroep waar inmiddels ook verzekeraars deel van uitmaken (voor de samenstelling zie kader, red.). Tevens heeft de NVGA zitting in deze werkgroep in de persoon van bestuurslid Rien Goes.

Eenduidige afspraken

Het belangrijkste doel van de PA(R)P-werkgroep is de verzekeringsmaatschappijen en GA een eenduidige werkwijze aan te bieden. Goes: “De NVGA vindt het heel belangrijk dat er een eenduidige opbouw in vraagstelling komt zodat niet iedere verzekeringsmaatschappij haar eigen vragen bij de GA neerlegt.” Sione Bakker beaamt dit: “Je moet er toch niet aan denken dat als je een pool hebt met vijf ondertekenaars, ze dan

alle vijf met een aparte vragenlijst komen voor dezelfde producten. De werkgroep is daarom bezig met het opstellen van een toetsingskader/vragenlijst, vergezeld van een handleiding, om de GA te ondersteunen bij het voldoen aan zijn PA(R)P-verplichting.” Verberk benadrukt dat dit, gezien de open norm van de wetgeving, puur een richtlijn/model betreft.

“En dan wel een dynamisch model”, gaat Goes verder, “want gaandeweg zullen er zowel vragen bijkomen als afvallen. Om de ingevulde vragenlijsten betrouwbaar via de digitale infrastructuur centraal aan te kunnen bieden à la het Self Assessment is de werkgroep met VolmachtBeheer in gesprek. Als de GA de gewenste documenten via VolmachtBeheer zou kunnen ‘uploaden’ en de verzekeringsmaatschappijen die kunnen inzien dan zouden ze daarmee hun verantwoordelijkheid kunnen nemen. Dit geldt ook voor de volgzekeringsmaatschappijen. Net als de ‘leader’ moeten zij namelijk ook het hele PA(R)P doorlopen. De leader kan een zogenoemde akkoordverklaring op dezelfde wijze ‘uploaden’ als de GA. Daardoor hoeft hij de opbouw van zijn tarief niet prijs te geven. Dit schrijft het PA(R)P eigenlijk wel voor maar is bij een pool-constructie weer in strijd met de mededingingswetgeving.” Om het model zo goed mogelijk te laten aansluiten op de visie van de toezichthouder heeft de AFM ook een keer aan een werkgroepsessie deelgenomen.

Inperking producten

Volgens Goes past het PA(R)P helemaal in het huidige denken ‘van product- naar klantgericht’. “PA(R)P helpt om veel meer vanuit het klantbelang te denken en producten te maken waar de klant écht behoefte aan heeft. Vaak was het zo dat er voor iedere uitzondering een nieuw product werd gemaakt. Die tijd is voorbij.

SAMENSTELLING PA(R)P-WERKGROEP

De PA(R)P-werkgroep bestaat uit de volmachtbedrijven: Aon, DAK, Meijers, Van Lanschot, UMG en Voogd Et Voogd en uit de verzekeringsmaatschappijen: Aegon, Amlin, ASR, Delta Lloyd en Nationale-Nederlanden. Daarnaast maakt ook de NVGA deel uit van de werkgroep.

STAPPENPLAN PA(R)P:

Normen- en waardenkader



Productdossier



Toetsingskader



Bevindingen



Acties



Samenbrengen op één plek

Je gaat nu eerst kijken of het in een bestaand product past of dat het een variant kan zijn op een bestaand product. Een wildgroei in allerlei producten wordt door de nieuwe wetgeving afgeremd." Bakker spreekt uit eigen ervaring: "Hoewel Zicht risico- en verzekeringsadviseurs vorig jaar al door de overstap naar één nieuw systeem sterk in producten is teruggegaan, stimuleert het PA(R)P dit extra. In totaal zijn we van 2000 naar 150 producten teruggegaan en hebben we ook veel pools afgebouwd. Het resultaat hiervan is dat we volgend jaar nog maar met drie pools verder gaan."

"De uitdaging is om alle noodzakelijke informatie van wetteksten tot tarieven te verzamelen in een productdossier en overzichtelijk te maken", licht Verberk toe. "De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de producteigenaar. Ingeval van de GA ligt het dan op het bordje van de volmacht- of productmanager. Dus echt bij diegene die verstand heeft van het product aangezien het om productontwikkeling gaat. De compliance manager controleert uitsluitend of alles aan de wet- en regelgeving voldoet. Bij kleinere volmachten zijn deze functies vaak in één persoon verenigd."

'Non selling' producten

Bakker geeft aan dat je nu ook een actiever beleid moet voeren op het moment dat je met een product stopt. "Wij hebben nog een aantal oude producten die 'op slot staan' en waarvoor we gaan kijken of we een beter aanbod hebben voor die klanten. En als je dat hebt, dan moet je dat ook actief gaan aanbieden. Dat is iets wat verzekeringsmaatschappijen nu niet of nauwelijks doen, maar wat wel goed is voor de klant en voor het behoud van deze klanten. Doe je niets dan loop je de kans dat een klant met concurrerende producten in aanraking komt."

Goede ontwikkeling

Volgens het drietal is PA(R)P al met al een goede ontwikkeling. Verberk: "Het helpt je om je hele productportfolio op te schonen, om bewuster met het productassortiment bezig te zijn en om kritischer na te denken over de processen. Het gaat dus niet alleen om het 'PA(R)P-en' van een product, maar het gaat om het hele proces binnen de organisatie. Waar leg je de verantwoordelijkheid neer voor het ontwikkelen van een product? Waar het onderhoud? Hoe wordt er omgegaan met de wijzigingen van een product en hoe wordt dit alles beheerd binnen een organisatie? PA(R)P helpt je om alles te kunnen reproduceren. Dus eigenlijk voor als er klachten van de klant of vragen van de AFM komen en je moet kunnen terughalen wat je met die klant hebt afgesproken over onder andere de inhoud van het product. Vaak kan deze oorsprong nu niet meer of moeilijk achterhaald worden. Ook gaat PA(R)P verder dan volmacht. Het dwingt eveneens de bemiddelaar om veel bewuster met productontwikkeling om te gaan. Het ligt in de rede de bemiddelaar nu te vragen een 'businesscase' te maken op het moment dat hij een nieuw product wil. Kortom, je dwingt daarmee de organisatie in totaliteit tot efficiënter te werken. Daarnaast krijgen de verzekeringsmaatschappijen door een betere dossieropbouw bij de GA meer inzicht in het proces en zijn zij daardoor meer 'in control' wat vanuit Solvency II een vereiste is."

Continuoproces

Naast het feit dat het drietal erkent dat zeker het begin lastig is, benadrukken ze ook dat het PA(R)P een continuoproces is. Bakker: "Je kan het niet afronden en in de kast zetten, want je zult bevindingen en vervolgacties hebben om de producten te verbeteren. En daar komt vaak ook

nog een hele klus uit. Bovendien is de richtlijn vanuit het Verbond van Verzekeraars dat je om de drie jaar moet 'PA(R)P-en', maar het mag uiteraard ook vaker. Je zal het hele proces daarom echt moeten inbedden in je organisatie zodat je continu bewust bezig bent met je productassortiment."

Bevindingen kunnen volgens Verberk zijn dat voorwaarden niet op B1-taalniveau zijn geschreven en dat productbrochures te wensen overlaten. Maar ook dat het rendement niet goed is waardoor er misschien wel premieverhogingen of -verlagingen doorgevoerd moeten worden of dat bepaalde klantgroepen niet meer bij het normen- en waardenkader van het bedrijf passen. "Deze operatie zorgt voor veel werk en het is dan ook niet verwonderlijk dat partijen bij De VerzekeringAnalyse aankloppen. Vooral voor het herschrijven van verzekeringspolisbladen, voorwaarden en clausules in begrijpelijke taal worden we vaak ingeschakeld."

In het verlengde hiervan kan Goes het iedereen aanraden om bij de schadeafdeling te informeren naar de schades die zijn afgewezen omdat de voorwaarden niet duidelijk bleken te zijn. "Dat werkt zeer verhelderend." Daarnaast meent Bakker dat de klachtenregistratie een bron van input is van hoe je je voorwaarden moet opstellen. "Ga na welke klachten je in de afgelopen periode ontvangen hebt. Deze kun je dan gelijk in de vernieuwingsslag meenemen."

De deskundigen raden de GA aan een goede review-kalender te maken. "Voor je het weet is het 1 januari 2016, dus je moet je tijd indelen per wanneer je wat moet doen. Probeer daarbij niet gelijk alles op te lossen, maar plan wel wat je moet doen. Communiceer ook tijdig met verzekeringsmaatschappijen want ook zij hebben tijd nodig het verhaal goed af te maken. Het PA(R)P geldt zowel voor de particuliere als de zakelijke markt."

Begin!

Begin 2015 zal de NVGA workshops organiseren over het Self Assessment en PA(R)P. "Ga hier echter niet op wachten, maar begin", benadrukken de deskundigen. Goes: "Neem een aantal noodzakelijke beleidsbeslissingen en schakel zo nodig een externe partij met kennis van zaken in die je daarbij kan helpen. De vragenlijst van de werkgroep vormt een goed hulpmiddel, maar de AFM heeft al duidelijk uitgesproken dat dit niet uitsluitend als afvinklijst mag worden gebruikt. In dat geval ben je als organisatie te beperkt bezig en dus niet 'in control'. En op het moment dat je dat wel bent, ben je als GA een sterkere gesprekspartner voor de verzekeringsmaatschappij."



Nieuwsbrief financiële dienstverleners
1 oktober 2014

Aanbieden van verzekeringsproducten via een pool: wie is er verantwoordelijk?

Sinds 1 januari 2013 zijn er wettelijke eisen voor de kwaliteit van product-ontwikkelingsprocessen van financiële ondernemingen en de producten die daaruit voortkomen. De AFM krijgt regelmatig de vraag wie er verantwoordelijk is voor het productontwikkelingsproces als een gevolmachtigde agent verzekeringsproducten aanbiedt door middel van een pool.

De verantwoordelijke partij is in dit geval de hoofdontwikkelaar van het product. De hoofdontwikkelaar is de partij die vorm geeft aan bijvoorbeeld de productvoorwaarden, de keuze van het distributiekanaal en de marketing. Deze partij is in de positie om eventuele aanpassingen aan het product en alles dat daarmee samenhangt door te voeren. Dit betekent overigens niet dat andere betrokken partijen geen verantwoordelijkheid hebben. Ook zij moeten dus een productontwikkelingsproces van voldoende kwaliteit hebben. Per casus wordt bekeken wie waarvoor verantwoordelijk is.

Hieronder schetsen we voor een aantal situaties wie verantwoordelijk is voor het productontwikkelingsproces.

1. De verzekeringsvoorwaarden van een product zijn ontwikkeld of aangepast door de gevolmachtigde agent. De gevolmachtigde agent is in dit geval verantwoordelijk voor het productontwikkelingsproces en is het eerste aanspreekpunt voor de AFM. De AFM kan zich wel tot de verzekeraar wenden voor informatie over de totstandkoming van de premie (bijvoorbeeld actuariële gegevens).
2. Producten zijn ontwikkeld op basis van (standaard) voorwaarden van de poolleider. De poolleider is in dit geval verantwoordelijk voor het productontwikkelingsproces en is het eerste aanspreekpunt voor de AFM.
3. Producten zijn ontwikkeld op basis van (standaard) voorwaarden van een andere volmachtgever dan de poolleider. De betreffende volmachtgever is in dit geval verantwoordelijk voor het productontwikkelingsproces en is het eerste aanspreekpunt voor de AFM.
4. Producten zijn ontwikkeld op basis van (standaard) voorwaarden van een andere verzekeraar (mogelijk een voormalig volmachtgever). De gevolmachtigde agent is in dit geval het eerste aanspreekpunt voor de AFM. De gevolmachtigde agent en de opsteller van de voorwaarden kunnen allebei betrokken worden bij een eventueel onderzoek. De opsteller van de voorwaarde kan bijvoorbeeld gevraagd worden om informatie te verstrekken over de totstandkoming van de premie (bijvoorbeeld actuariële gegevens).



Minke Verberk: "De uitdaging is om alle noodzakelijke informatie in een productdossier te verzamelen en inzichtelijk te maken."



Rien Goes: "De NVGA vindt het heel belangrijk dat er een eenduidige opbouw in vraagstelling komt zodat niet iedere verzekeringsmaatschappij haar eigen vragen bij de GA neerlegt."



Sione Bakker: "De PA(R)P-exercitie heeft er bij Zicht risico- en verzekeringsadviseurs toe geleid dat we volgend jaar met nog maar drie pools verder gaan en van 2000 naar 150 producten zijn teruggegaan."