

Klantbelang Dashboardmodule Gedragsregels Zakelijke Verzekeringen Normenkader 2018

Opbouw module

De module bestaat uit vier onderdelen. Alle onderdelen wegen even zwaar.

- I. Vakbekwaamheid
- II. Productontwikkelings- en reviewproces
- III. Beloning
- IV. Implementatie Insurance Distribution Directive

De eerste drie onderdelen vormen een toets van de *huidige* gedragsregels met betrekking tot zakelijke verzekeringen, op het gebied van vakbekwaamheid, productontwikkelings- en reviewproces en beloning. Het vierde onderdeel vormt een toets met betrekking tot de (voortgang van de) implementatie van nieuwe gedragsregels vanuit de Insurance Distribution Directive (IDD).

Scoremethodiek

Ieder onderdeel begint met de gedachtegang die aan het normenkader ten grondslag ligt. Daarna volgt het normenkader gebaseerd op de volgende tabel:

| | |
|---|--|
| 5 | Klantbelang centraal-gedachte wordt bewust meegewogen en in praktijk gebracht (good practice) |
| 4 | Klantbelang centraal-gedachte speelt herkenbaar een rol; op de goede weg |
| 3 | Klantbelang centraal-gedachte komt voor, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend toegepast |
| 2 | Klantbelang centraal-gedachte speelt geen belangrijke rol, reden tot aandacht |
| 1 | Klantbelang centraal-gedachte onvoldoende aanwezig; reden tot zorg (poor practice) |

De vier onderdelen van deze module zijn trapsgewijs opgebouwd. Dit houdt in dat minimaal aan de omschrijving van een '2' voldaan moet worden om een '3' te kunnen halen, minimaal aan de omschrijving van een '3' voldaan moet worden om een '4' te kunnen halen, enz.

De collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering is voor veel werknemers een belangrijk onderdeel van hun financiële toekomst. In de meeste gevallen zijn werknemers niet betrokken bij het adviestraject van dit product en zijn de werkgevers de gesprekspartners van uw/de adviseurs. De AFM vindt het belangrijk dat werkgevers een goede keuze kunnen maken om hun werknemers goed te kunnen verzekeren tegen de terugval in inkomen bij arbeidsongeschiktheid of het voorkomen van arbeidsongeschiktheid.

I. Vakbekwaamheid

Adviseurs moeten ervoor zorgen dat adviezen en adviestrajecten minimaal voldoen aan de wettelijke eisen voor vakbekwaamheid.¹

Alle medewerkers met inhoudelijk klantcontact moeten ‘permanent actueel vakbekwaam’ zijn. Permanent actueel vakbekwaam betekent dat alle klantmedewerkers altijd op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen op hun vakgebied. Dat geldt voor een adviseur die advies geeft over een financieel product, zoals bijvoorbeeld een zakelijke schadeverzekering. Maar het geldt óók voor een medewerker die een cliënt informeert over bijvoorbeeld de samenstelling of de werking van een financieel product.. De verplichting om permanent actueel vakbekwaam te zijn is een open norm. Een onderneming mag zelf bepalen hoe de norm wordt ingevuld.

Medewerkers die als adviseur werken hebben daarnaast een geldig diploma nodig voor het onderwerp waarin zij advies geven. Indien een verzekeraar gebruik maakt van het intermediaire kanaal is het belangrijk dat men zeker weet de betreffende intermediair (nog steeds) beschikt over een adviesvergunning van de AFM of dat deze partij onder een vrijstelling valt.

| | |
|---|---|
| 5 | De verzekeraar vertoont good practices in de wijze waarop zij invulling- en uitvoering geeft aan de vakbekwaamheidseisen (is een voorbeeld voor de markt). |
| 4 | De verzekeraar: <ul style="list-style-type: none">• monitort periodiek of haar medewerkers permanent actueel vakbekwaam zijn, dit toepassen in hun werkzaamheden en kan dit met documenten bewijzen.• is op de hoogte van de geldigheid van de adviesvergunningen van het intermediair waar zij mee samenwerkt en onderneemt acties als dit noodzakelijk is. |
| 3 | De verzekeraar: <ul style="list-style-type: none">• voldoet aan de wettelijke normen op het gebied van vakbekwaamheid van haar medewerkers.• monitort periodiek of haar medewerkers voldoen aan de vakbekwaamheidseisen en onderneemt actie indien nodig. |
| 2 | De verzekeraar voldoet gedeeltelijk aan de wettelijke normen op het gebied van vakbekwaamheid van haar medewerkers. |
| 1 | De verzekeraar voldoet niet of nauwelijks aan de wettelijke normen op het gebied van vakbekwaamheid van haar medewerkers. Niet alle adviserende medewerkers voldoen aan de diplomaplicht en niet alle informerende medewerkers voldoen aan de eisen voor permanent actueel vakbekwaam. |

¹ Zie artikel 4:9 Wft jo. artikel 5 – 11 BGfo

II. Productontwikkelings- en reviewproces

Een financiële onderneming die producten ontwikkelt moet over adequate procedures en maatregelen beschikken, om evenwichtig rekening te houden met de belangen van de cliënt en begunstigde. In het geval van een collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering gaat het daarmee om de belangen van de werkgever en de werknemer. De financiële onderneming moet regelmatig nagaan of het proces nog voldoet aan de wettelijke norm.

De wettelijke eisen ten aanzien van de kwaliteit van productontwikkelingsprocessen gelden ook in de markt van zakelijke verzekeringen, waaronder voor de distributie van collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.² Cliënten en hun werknemers moeten erop kunnen vertrouwen dat de verzekeringen die ze aangeboden krijgen, aantoonbaar het resultaat zijn van productontwikkelingsprocessen waarin op evenwichtige wijze rekening is gehouden met de belangen van de cliënt en zijn werknemers.

Voorop staat dat de verzekering toegevoegde waarde moet hebben voor de cliënt en zijn werknemers. Het is daarom essentieel dat de verzekeraar voor zijn collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen specifieke doelgroepen onderscheidt en de verzekering test voordat deze op de markt wordt gebracht. Vervolgens moet de verzekering regelmatig worden gereviseerd gedurende de periode dat het product verkrijgbaar is voor cliënten.

Ook moet de verzekeraar erin voorzien dat de verzekering terecht komt bij de beoogde doelgroep. De verzekeraar neemt de distributiestrategie derhalve expliciet mee in het productontwikkelingsproces. Een goede distributie van het product betekent ook dat de informatie voor de distributeur en de cliënt de belangrijkste kenmerken, kosten en risico's van het product omvat en daarbij correct, helder en actueel is.

| | |
|---|---|
| 5 | De verzekeraar vertoont good practices in de wijze waarop zij het productontwikkelings- en reviewproces heeft ingericht (is een voorbeeld voor de markt). |
| 4 | De verzekeraar: <ul style="list-style-type: none">• draagt proactief bij aan het kennisniveau van het productontwikkelings- en reviewproces bij haar medewerkers alsmede bij het intermediair waarmee zij samenwerkt.• is doorlopend op de hoogte van de aansluiting van het product bij de doelstellingen van de doelgroep. |
| 3 | De verzekeraar beschikt over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat bij de ontwikkeling van de verzekering op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de cliënt en dat de verzekering aantoonbaar het resultaat is van deze belangenafweging. |
| 2 | De verzekeraar beschikt gedeeltelijk over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat bij de ontwikkeling van de verzekering op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de cliënt en dat de verzekering aantoonbaar het resultaat is van deze belangenafweging. |
| 1 | De verzekeraar beschikt niet of nauwelijks over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat bij de ontwikkeling van de verzekering op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de cliënt en dat de verzekering aantoonbaar het resultaat is van deze belangenafweging. |

² Zie artikel 4:15 Wft jo. artikel 32 BGfo.

III. Beloning

De wettelijke eisen ten aanzien van de beloningen aan (onder)gevolmachtigde agenten en het intermediair gelden ook in de markt van zakelijke verzekeringen, waaronder op de distributie van collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

De AFM vindt het belangrijk dat de beloningen, ten aanzien van de ontwikkeling en distributie van collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aan (onder)gevolmachtigde agenten en het intermediair, geen risico op sturing in de distributie van de verzekeringen meebrengt of anderszins afbreuk doet aan de belangen van de cliënt en zijn werknemers.³ De AFM zal, mede op basis van het Dashboard onderzoek, nog in overleg gaan met marktpartijen over de toelaatbaarheid van bepaalde vergoedingen aan intermediaire partijen.

| | |
|---|---|
| 5 | De verzekeraar vertoont good practices op het gebied van provisiebetalingen aan het intermediair en passende volmachtbeloning (is een voorbeeld voor de markt). |
| 4 | De verzekeraar: <ul style="list-style-type: none">• heeft in haar samenwerkingsovereenkomsten met gevolmachtigd agenten en/of het intermediair concrete en duidelijke afspraken gemaakt over de invulling van de afspraken over de volmachtbeloning en/ of provisie.• monitort periodiek of de afspraken over volmachtbeloning en/ of provisie nog aansluiten bij de dienstverlening of praktijk.• onderneemt actie indien blijkt dat de afspraken over volmachtbeloning en/ of provisie niet langer aansluiten bij de dienstverlening of praktijk. |
| 3 | De verzekeraar voldoet aan de norm dat hij (onder)gevolmachtigde agenten geen commissie verschafft die niet noodzakelijk is voor het verlenen van de dienst. De verzekeraar voldoet aan de norm dat hij aan het intermediair geen andere provisies verschafft dan afsluitprovisies of doorlopende provisies. |
| 2 | De verzekeraar voldoet gedeeltelijk aan norm dat hij aan (onder)gevolmachtigde agenten geen commissie verschafft die niet noodzakelijk is voor het verlenen van de dienst. De verzekeraar voldoet gedeeltelijk aan de norm dat hij aan het intermediair geen andere provisies verschafft dan afsluitprovisies of doorlopende provisies. |
| 1 | De verzekeraar voldoet niet of nauwelijks aan de norm dat hij (onder)gevolmachtigde agenten geen commissie verschafft die niet noodzakelijk is voor het verlenen van de dienst. De verzekeraar voldoet niet of nauwelijks aan de norm dat hij aan het intermediair geen andere provisies verschafft dan afsluitprovisies of doorlopende provisies. |

³ Zie artikel 4:25a Wft jo. artikel 86d en 86e BGfo

IV. Implementatie Insurance Distribution Directive

De IDD is een Europese richtlijn die regels bevat over de distributie van verzekeringen. Het hoofddoel van de IDD is dat cliënten dezelfde bescherming krijgen, ongeacht via welk kanaal zij de verzekering afsluiten. Alle partijen die betrokken zijn bij het aanbieden van- en het bemiddelen in verzekeringen, vallen onder de IDD. Naast (her)verzekeraars vallen hier bijvoorbeeld ook adviseurs en (onder)bemiddelaars, alsmede (onder)gevolmachtigde agenten onder. Zie voor meer informatie over de IDD: <https://www.afm.nl/idd>.

Als gevolg van de invoering van de IDD gaan er aanvullende gedragsregels gelden, waardoor processen en procedures binnen een onderneming en de met haar samenwerkende organisaties aangepast moeten worden. De AFM vindt het belangrijk dat alle bij de implementatie van de IDD betrokken partijen op tijd aan de nieuwe, aanvullende eisen voldoen.

| | |
|---|--|
| 5 | De verzekeraar: <ul style="list-style-type: none">• voldoet al aan alle in dit onderzoek uitgevraagde, wettelijke verplichtingen uit de IDD.• is een voorbeeld voor de markt, bijvoorbeeld doordat hij informatie verstrekt over de toepassing van de IDD aan andere partijen (bijvoorbeeld intermediair). |
| 4 | De verzekeraar heeft een gedegen implementatieplan voor de IDD liggen en voldoet al aan het merendeel van de in dit onderzoek uitgevraagde, wettelijke verplichtingen uit de IDD. |
| 3 | De verzekeraar: <ul style="list-style-type: none">• heeft een realistische en haalbare planning voor alle werkzaamheden voor de implementatie van de IDD.• heeft goed in beeld welke activiteiten nog verricht moeten worden.• implementeert en interpreteert de bepalingen conform de richtlijn. |
| 2 | De verzekeraar: <ul style="list-style-type: none">• heeft een eerste globale aanzet gemaakt met voorbereidende activiteiten voor het voldoen aan de IDD• beschikt niet over een concrete invulling en planning voor de implementatie van de IDD.• interpreteert de bepalingen uit de richtlijn niet op een juiste wijze. |
| 1 | De verzekeraar heeft nauwelijks activiteiten ondernomen voor de implementatie van de IDD. Processen en plannings zijn (nog) niet concreet en ook de te ondernemen activiteiten voor de implementatie moeten nog gestart worden. Volledige implementatie van de IDD zal naar verwachting niet haalbaar zijn voor 1 oktober 2018. |