

## Huidig toetsingskader voor producten

Ons toetsingskader voor producten bestaat uit vier vragen. Deze vier vragen zijn niet wederzijds uitsluitend en gezamenlijk uitputtend. Zo kan een kenmerk van het product zowel tot een bevinding over de kostenefficiëntie van het product als tot een bevinding over de veiligheid van het product leiden. De antwoorden op onze vragen vormen een benadering van het totaalbeeld.

### 1 - Biedt het product waar voor haar geld?

*Kostenefficiëntie vanuit het perspectief van de klant*

Het product is kostenefficiënt vanuit klantperspectief indien het waar voor haar geld biedt. Dit criterium gaat over de toegevoegde waarde voor de klant, niet over de mate waarin de aanbieder kostenefficiënt opereert. De toegevoegde waarde voor klanten is voor veel producten scenarioafhankelijk. Zo kunnen sommige producten door hun kostenstructuur bij een hoge inleg wel kostenefficiënt zijn vanuit klantperspectief en bij een lage inleg niet. De aanbieder kan het product kostenefficiënter maken voor de doelgroep door de kostenstructuur aan te passen en/of het minimale instapniveau te wijzigen.

Bij de beantwoording van de vraag of een product waar voor haar geld biedt, zet u de feiten zo objectief mogelijk uiteen en voert u, waar relevant, scenarioanalyses uit. Dit kunt u onder andere doen door de uitkomsten voor verschillende maatmensen uit te werken en de kasstromen van het product te vergelijken met soortgelijke producten of met productalternatieven.

### 2 - Geeft het product invulling aan een gefundeerde behoefte van de doelgroep?

*Nut vanuit het perspectief van de klant*

Het product is nuttig vanuit klantperspectief indien het van toegevoegde waarde is voor de beoogde doelgroep. Dit vraagt om:

- een specifieke formulering van de gefundeerde behoefte (doel) die het product beoogt te vervullen;
- de identificatie van de groep klanten voor wie dit product wel en niet geschikt is;
- een product dat in opzet en werking de behoefte van de doelgroep vervult. Ieder afzonderlijk productkenmerk zou een duidelijke bijdrage moeten leveren aan de vervulling van de gefundeerde behoefte van de doelgroep.

### 3 - Doet het product wat het beoogt in allerlei omstandigheden en is de uitkomst dan acceptabel voor de doelgroep?

*Veiligheid vanuit het perspectief van de klant*

Het product is veilig vanuit klantperspectief als de uitkomsten in alle scenario's uitlegbaar en acceptabel zijn voor de doelgroep. Deze vraag ziet niet op de hoeveelheid standaard-beleggingsrisico in een product, deze zijn immers inherent aan producten met een opwaarts potentieel. Deze vraag ziet vooral op onverwachte werkingen van het product in veranderende omstandigheden in de markt of in de situatie van de klant. Denk bij marktomstandigheden aan: de impact van een veranderde markttrente of een (langdurige) economische teruggang. Denk bij veranderende klantomstandigheden aan: overlijden, echtscheidingen, oversluiten of andere vormen van afkopen, bijstorten en premievrij maken.

#### **4 - Is het product niet onnodig ingewikkeld en kan de klant de kwaliteit en passendheid ervan goed beoordelen?**

*Begrijpelijkheid vanuit het perspectief van de klant*

Het product is in opzet begrijpelijk vanuit klantperspectief als het product functioneel transparant is. Dit wil zeggen: als de belangrijke kenmerken van het product en de werking hiervan goed uitgelegd (kunnen) worden aan de klant. De functionaliteiten (de 'toeters en bellen' van het product) moeten kritisch worden bekeken en op meerwaarde worden geschat.