



LEIDRAAD POG VOLMACHT (SCHADE EN INKOMEN)

Disclaimer

Deze leidraad is bedoeld als hulpmiddel. De tekst van de IDD, de POG-verordening en de naar aanleiding hiervan doorgevoerde wijzigingen in Nederlandse wet- en regelgeving zijn leidend.

INHOUD

Inleiding	3
Afkortingenlijst	5
Hoofdstuk 1: Rolverdeling	5
Hoofdstuk 2: Verzekeraar is productontwikkelaar	8
Hoofdstuk 3: GA is productontwikkelaar	10
Hoofdstuk 4: Productencatalogus	13
Hoofdstuk 5: Productdossier	14
Hoofdstuk 6: Non-selling producten: uitfaseringsdocumenten	16
Hoofdstuk 7: Pools	17

INLEIDING

Op Europees niveau is regelgeving ontwikkeld voor productontwikkeling. Deze regels maken deel uit van de Insurance Distribution Directive (IDD). De IDD is ontwikkeld om vertrouwen in de financiële sector te bevorderen, de consument beter te beschermen en een gelijk speelveld te borgen. In de IDD is de wettelijke grondslag¹ voor productontwikkeling opgenomen en wordt gesproken van POG-vereisten (Product Oversight en Governance, voorheen ook bekend als het Product Approval en Review proces (PARP)). Naast de IDD is er een gedelegeerde verordening, de POG-verordening², met belangrijke rollen voor de productontwikkelaar en de verzekeringsdistributeur.

De POG-verordening heeft in Nederland rechtstreekse werking (is niet vertaald in nationale wetgeving). Ook een Gevolmachtigd Agent (hierna genoemd: GA) valt onder de POG-verordening. Met name artikel 3 uit deze POG-verordening heeft betrekking op de samenwerking tussen de verzekeraar en de GA. Hierin is in het kort het volgende bepaald:

- De GA wordt als ontwikkelaar beschouwd wanneer hij een rol speelt bij de besluitvorming over ontwerp en ontwikkeling van een verzekeringsproduct;
- Een rol bij de besluitvorming wordt aangenomen wanneer de GA autonoom wezenlijke kenmerken en belangrijkste onderdelen van een verzekeringsproduct vaststelt;
- Het personaliseren en aanpassen van bestaande verzekeringsproducten voor individuele cliënten, alsmede het uitwerken van maatwerkcontracten op verzoek van een individuele cliënt, geldt niet als ontwikkeling;
- Een GA en verzekeraar die beiden ontwikkelaar zijn ondertekenen een schriftelijke overeenkomst waarin nadere invulling wordt gegeven aan hun samenwerking.

In oktober 2020 heeft EIOPA een paper³ gepubliceerd waarin zij haar visie op de invulling/toepassing van POG op verzekeringsproducten kenbaar heeft gemaakt. Dit document kan een nuttige ondersteuning zijn voor ontwikkelaars en distributeurs bij de uitvoering van hun eigen POG-beleid.

Deze Leidraad geeft handvatten voor de invulling van het POG-proces voor de GA, zowel in de rol van ontwikkelaar als die van distributeur. De overige verplichtingen uit de IDD, zoals vakbekwaamheidseisen, worden in deze Leidraad buiten beschouwing gelaten.

Een toolkit maakt onderdeel uit van deze Leidraad. Hierin zijn voor de praktijk nuttige documenten opgenomen.



Toolkit:

0.1 Wet- en Regelgeving op hoofdlijnen

https://www.volmachtbeheer.nl/Algemene_informatie/POG_Volmacht.aspx

AFKORTINGENLIJST

¹ Artikel 25, lid 1, IDD.

² Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358 van de commissie van 21 september 2017 tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot vereisten inzake producttoezicht en -governance voor verzekeringsondernemingen en verzekeringsdistributeurs.

³ https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa-approach-to-the-supervisions-of-product-oversight-governance_0.pdf

AFM	Autoriteit Financiële Markten
AFD	All Finance Data
DNB	De Nederlandsche Bank
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority
IDD	Insurance Distribution Directive
IPID	Insurance product information document
GA	Gevolmachtigd Agent
POG	Product Oversight en Governance
VPI	VolmachtBeheer Producten Interface
WRV	Werkprogramma risicobeheersing volmachten

HOOFDSTUK 1: ROLVERDELING

De ontwikkelaar is verantwoordelijk voor het POG-proces en de werkzaamheden die daar onderdeel van uitmaken. De verzekeraar of de GA kunnen ontwikkelaar van een verzekeringsproduct zijn. Of zij zijn dat beiden voor hun deel. In deze gevallen zijn de POG-vereisten voor productontwikkelaars van toepassing.

Voor het vaststellen van de rol van ontwikkelaar moet er sprake zijn van een 'decision-making role' bij de vormgeving van het verzekeringsproduct. Een GA kan dit dus zijn als hij autonoom de wezenlijke kenmerken en belangrijkste onderdelen van een verzekeringsproduct vaststelt.

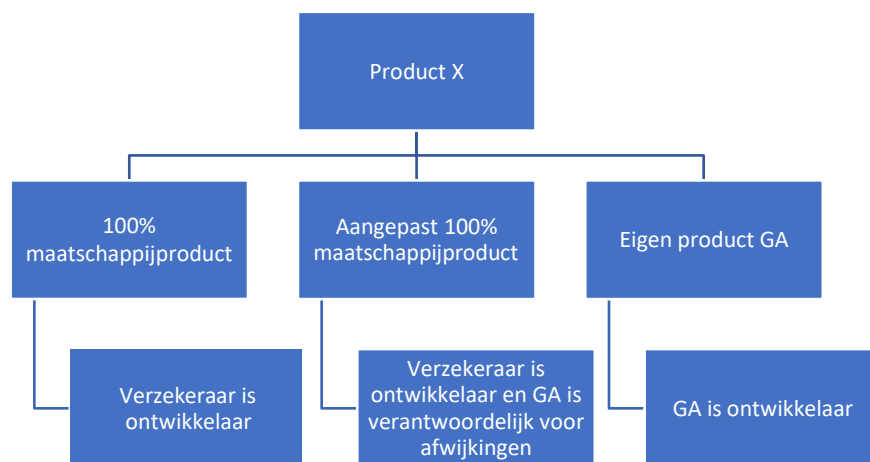
De belangrijkste onderdelen daarbij zijn: dekking, prijs, kosten, risico, doelmarkt of vergoedings- of garantierechten. Het gebruik van het woordje 'of' betekent niet dat alle elementen deel hoeven uit te maken van de belangrijkste onderdelen van het verzekeringsproduct.

Bij de ontwikkeling van een nieuw product of een significante aanpassing van een product is een productgoedkeuringsprocedure verplicht. Dit is onderdeel van het productgoedkeuringsproces. Een nieuw product kan pas aan de markt beschikbaar worden gesteld als dit proces is afgerond. En als het product verkrijgbaar is in de markt, zal de ontwikkelaar moeten monitoren of het product doet wat het belooft en bij de juiste doelgroep terecht komt. Dit is onderdeel van het reviewproces.

Als de GA gezien wordt als ontwikkelaar, heeft hij een eigen en zelfstandige verantwoordelijkheid om aan de POG-vereisten voor ontwikkelaars te voldoen. Als uitbestedende verzekeraar zal de verzekeraar wel vanuit die rol akkoord moeten geven. Als beide partijen worden gezien als ontwikkelaar, dan dragen beiden de verantwoordelijkheid voor het POG-proces voor hun eigen deel. Dit moet worden vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst. De daadwerkelijke uitvoering moeten de GA en verzekeraar onderling afstemmen en controleerbaar schriftelijk vastleggen.

Let op: als de GA ontwikkelaar is (al dan niet samen met de verzekeraar) distribueert hij ook verzekeringen waardoor hij ook de rol heeft van verzekeringsdistributeur met bijbehorende verplichtingen.

In schema:



VEREISTEN DIE GELDEN VOOR DE ONTWIKKELAAR

Als de GA ontwikkelaar is, moet hij zelfstandig aan alle POG-vereisten voldoen. Ook is het belangrijk om binnen de organisatie van de GA een verantwoordelijke te benoemen zowel voor het goedkeurings- als het reviewproces. Zo kan de GA borgen dat alle aspecten van het proces in zijn organisatie de nodige aandacht krijgen. Ook wordt hiermee de kennis centraal geborgd. Alle relevante documenten omtrent de ontwikkeling en review van een product legt de ontwikkelaar vast in een productdossier (zie verder Hoofdstuk 5).

Als een partij ontwikkelaar is dan moet hij:

1. Een productgoedkeuringsproces (beleid inzake producttoezicht en -governance) hebben waarin hij maatregelen en procedures beschrijft met het oog op het ontwerpen, monitoren, evalueren en distribueren van verzekeringsproducten;
2. Alle overwegingen, onderbouwingen en gemaakte keuzes voor nieuw ontwikkelde verzekeringsproducten en/of voor significante aanpassingen van bestaande verzekeringsproducten vastleggen;
3. Corrigerende acties nemen bij verzekeringsproducten die schadelijk (kunnen) zijn voor klanten;
4. Het productgoedkeuringsproces beschikbaar stellen aan eigen medewerkers die een rol hebben in dit proces;
5. Dit proces⁴ regelmatig evalueren en op proportionele wijze toepassen (naar gelang de complexiteit en de risico's die aan het product verbonden zijn);
6. Zorgen voor een actuele AFD-definitie⁵ van dit product;
7. De verzekeringskaart (IPID) opstellen.

Voor het hele proces geldt dat de ontwikkelaar:

1. Voor elke verzekering de doelgroep (zowel positief als negatief inclusief behoeften, kenmerken en doelstellingen) bepaalt;
2. Het product test⁶ en evalueert (reviewt);
3. De relevante scenario's van een product analyseert op productwerking (doet het product wat het belooft, rekening houdend met de behoeften en doelstellingen van de doelgroep?) m.b.v. diverse input zoals analyses van claims (betaald, afgewezen), klachten of andere ervaringen;
4. De distributiestrategie⁷ en productinformatie afstemt op de doelgroep (bijv. advies of execution only). Deze strategie moet ook borgen dat het product bij de doelgroep terechtkomt. Productinformatie kan getoetst worden in een klantpanel;
5. Deskundigheid van zijn medewerkers die betrokken zijn bij productontwikkeling borgt;
6. Bij de review verifieert dat het product binnen de doelgroep wordt verkocht;
7. Het product continue monitort⁸ en toetst of nog wordt voldaan aan de POG-normen;

⁴ Zie POG-verordening artikel 4.

⁵ AFD betreft de gegevens en is de berichtenstandaard van de verzekeringsindustrie (zie ook www.sivi.nl)

⁶ Pag. 14 en 15 https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa-approach-to-the-supervisions-of-product-oversight-governance_0.pdf

⁷ Pag. 16 en 17 https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa-approach-to-the-supervisions-of-product-oversight-governance_0.pdf

⁸ Pag. 18 en 19 https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa-approach-to-the-supervisions-of-product-oversight-governance_0.pdf

⁸ Als een product van de verzekeraar via GA wordt gedistribueerd en vervolgens weer via een bemiddelaar moeten beide partijen geïnformeerd worden. De GA door de verzekeraar en de bemiddelaar door de GA

8. Distributeurs⁹ alle relevante informatie over de verzekering (productkenmerken, risico's en kosten) verschaft;
9. Distributeurs informatie verschaft over de doelgroep(omschrijving) en de distributiestrategie; deze informatie is helder, volledig en actueel;
10. In de review de verzekeringskaart en overige communicatie checkt op actualiteit;
11. Zicht heeft op mogelijke belangenconflicten en daarvoor de nodige maatregelen treft.

Voor bovenstaande punten geldt dat het proportionaliteitsbeginsel in acht moet worden genomen. Voor POG betekent dit concreet dat hoe ingewikkelder en risicovoller een product is, hoe specifiek het POG-proces doorlopen moet worden. Denk hierbij aan een meer gedetailleerde omschrijving van de doelgroep en een goed afgebakende distributiestrategie.

VEREISTEN DIE GELDEN VOOR DE DISTRIBUTEUR

De partij die ervoor zorgdraagt dat het verzekeringsproduct bij de klant terechtkomt, is aan te merken als de distributeur. In dit geval zijn de POG-vereisten voor distributeurs van toepassing. De GA is altijd distributeur van een verzekeringsproduct, net als de bemiddelaar. Er zijn verschillende normen die gelden voor de distributeur.

De distributeur:

1. Moet het distributieproces zo inrichten dat hij de informatie begrijpt die hij van de ontwikkelaar krijgt;
2. Legt zijn distributieproces schriftelijk vast en borgt dat het product binnen de doelgroep wordt verkocht;
3. Evalueert zijn distributieproces regelmatig en zorgt ervoor dat dit actueel is;
4. Deelt informatie die relevant is voor de evaluatie van de verzekering met de ontwikkelaar (bijvoorbeeld informatie over verkoop buiten doelgroep, soort cliënten en ontvangen klachten en bevindingen uit bijvoorbeeld klantpanels);
5. Informeert de ontwikkelaar direct als hij ontdekt dat het product niet aansluit bij de door de ontwikkelaar omschreven doelgroep. En past zo nodig zijn distributieproces aan.

Voor *serviceproviders* betekent dit dat zij, om aan hun verplichting te voldoen, input over punt 4 en 5 als distributeur moeten ophalen bij de aangesloten bemiddelaars. Dit betekent in de praktijk dat deze verantwoordelijkheid (aansluiting product en doelgroep) door de hele keten verzekeraar, GA en bemiddelaar gedragen wordt. Dit geldt niet alleen bij introductie van verzekeringsproducten maar ook bij aanpassing hiervan.

HOOFDSTUK 2: VERZEKERAAR IS PRODUCTONTWIKKELAAR

Voor 100% maatschappijproducten ligt de verplichting om het product goed te keuren en te reviewen bij de verzekeraar. De verzekeraar is verantwoordelijk voor het inrichten van en vastleggen van documenten in het productdossier. Deze verzekeringsproducten kunnen onder het label van de verzekeraar die het product ontwikkeld heeft, of onder het label van de GA waarbij niets aan het product is gewijzigd, worden gevoerd. In het algemeen wordt een periode van drie jaar aangehouden voor de periodieke review. Op het moment dat er negatieve signalen zijn over een product of de productwerking, of als er sprake is van een wetswijziging of marktontwikkelingen, kan dit reden zijn om eerder een review uit te voeren. Praktisch komt dit erop neer dat continue monitoring vereist is.

VERPLICHTINGEN VOOR DE GA?

De GA is verantwoordelijk voor het distributieproces. De GA controleert of de door de volmacht gebruikte voorwaarden en doelgroep aansluiten bij hetgeen door de verzekeraar in zijn POG-proces is bepaald. De doelgroepomschrijving moet vindbaar zijn op het extranet van de verzekeraar en GA. In het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (WRV) worden aanvullende taken die onderdeel zijn van het distributieproces opgenomen zodat het niet nodig is dat verzekeraars voor de 100% maatschappijproducten een aparte uitvraag bij de GA doen. Verzekeraars kunnen in hun POG-beleid anders bepalen (bijv. bij complexere producten).

WIL EEN GA VAN EEN 100% MAATSCHAPPIJPRODUCT AFWIJKEN?

Dan is hiervoor extra informatie nodig van de GA. Vastgesteld moet worden waar eventuele afwijkingen zitten en of de afwijkingen in het klantbelang zijn (KNVB-normen) zonder dat de GA hiermee zelf productontwikkelaar wordt. De GA zal de verschillen zichtbaar moeten vastleggen in een verschillenoverzicht, maar kan dit bijvoorbeeld ook in de productencatalogus (zie Hoofdstuk 5) opnemen.

Producten die in de kern een product van een verzekeraar zijn, maar waarop een GA (minimale) aanpassingen aanbrengt moeten door verzekeraar worden goedgekeurd.

De verzekeraar zal de GA vragen een overzicht te verstrekken van de afwijkingen op zijn product. Hierbij kan gedacht worden aan (kleine) afwijkingen op eigen risico, tarifiering, clausulering of doelgroep. De verzekeraar kan hiervoor het inventarisatieformulier voor verzekeraars voor afwijkingen op 100% producten bij GA's gebruiken zoals opgenomen in de toolkit.


Bij de inventarisatie van deze afwijkingen kan de GA de volgende vragen stellen:

- Sluit het product nog steeds aan bij wensen en behoeften van de doelgroep?
- Zijn er klachten over deze aanpassingen?
- Worden er veel schades afgewezen op deze afwijkingen?
- Wat is de conclusie t.a.v. het 'nut' van deze afwijking?
- Verkopen distributeurs ook binnen de doelgroep?

Uiteindelijk zal de verzekeraar op deze afwijkingen vanuit zijn uitbestedende rol ook een akkoord moeten geven. Het is niet nodig dat de verzekeraar een POG-verklaring verstrekt aan de GA. De verzekeraar en de GA overleggen in welke mate de GA bijdraagt aan de review, afhankelijk van de mate van afwijkingen. Het is van belang dat partijen in gesprek gaan over de geconstateerde afwijkingen en in hoeverre dit invloed heeft op de rol van ontwikkelaar. Het maken en vastleggen van duidelijke afspraken is hierbij cruciaal. De GA kan de afwijkingen ook in zijn productcatalogus verwerken.

In onderstaand schema staan een aantal richtlijnen en voorbeelden:

Type product	Rol GA	Rol verzekeraar	Voorbeelden	POG-traject
100% maatschappijproducten (onder label verzekeraar of GA)	Distributeur	Ontwikkelaar		Verzekeraar
Product dat gebaseerd is op het product van de verzekeraar, maar waarbij sprake is van enkele aanvullende/afwijkende productcomponenten of korting, of een product uit een branche die een <u>hoge</u> mate van standaardisatie kent en die door de GA zelf in een pakket wordt gecombineerd met andere producten (hybride pakketten). Het product moet nog steeds passen binnen de AFD-definitie van de ontwikkelaar. Dit zijn dus geen situaties dat een GA autonoom de wezenlijke kenmerken en belangrijkste onderdelen van een verzekeringsproduct vaststelt.	Distributeur	Ontwikkelaar	<p>Standaardproduct met collectiviteitskorting, lager eigen risico, of vaste regeling voor de nieuwwaarde.</p> <p>Andere pakketkortingsstructuur</p> <p><u>Let op:</u> individueel maatwerk of specials gelden niet als ontwikkelen.</p>	Verzekeraar stelt IPID op en GA beoordeelt afwijkingen. Verzekeraar volgt eigen POG-proces en de GA rapporteert aan de verzekeraar over de afwijkingen ¹⁰

	<p>Toolkit: 2.1 Inventarisatieformulier voor verzekeraars voor afwijkingen op 100% producten bij GA's https://www.volmachtbeheer.nl/Algemene_informatie/POG_Volmacht.aspx</p>
---	---

¹⁰ GA beschrijft verschillen en heeft waarschijnlijk specifieke doelgroep voor ogen voor dit aangepaste product. Dit moet ook duidelijk zijn aangegeven. Evt. is aparte IPID nodig.

HOOFDSTUK 3: GA IS PRODUCTONTWIKKELAAR

Op het moment dat de GA zelf een product ontwikkelt of een maatschappijproduct zodanig aanpast dat de verantwoordelijkheid als productontwikkelaar naar de GA verschuift, is de GA verantwoordelijk voor het POG-proces. Overleg met de verzekeraar staat ook hierbij centraal.

Er kan gedacht worden aan de volgende situaties:

- Wanneer de GA zelf de wezenlijke kenmerken/belangrijkste onderdelen van een product samenstelt omdat hij in hoge mate kennis van de branche (doelgroep) heeft.
- Het kan gaan om producten van verzekeraar A (voorwaarden/tarieven), die door de GA geplaatst worden bij verzekeraar B.

Checkvraag is hierbij of de GA autonoom de wezenlijke kenmerken en belangrijkste onderdelen van een verzekeringsproduct vaststelt. De verzekeraar geeft vanuit zijn uitbestedingsrol akkoord op het product waarvan de GA ontwikkelaar is. De GA houdt hierbij een eigen verantwoordelijkheid t.a.v. de POG-verplichtingen.

In onderstaand schema staan een aantal richtlijnen en voorbeelden:

Type product	Rol GA	Rol verzekeraar	Voorbeelden	POG
<p>Al dan niet standaardproducten waarvan wezenlijke kenmerken/belangrijkste onderdelen door een GA zelf zijn samengesteld en/of ontwikkeld. De kenniscomponent van de GA kan hierbij een belangrijke rol spelen.</p> <p>Of een bijzondere categorie niet standaardproducten, waarbij ook de kenniscomponent van de GA een belangrijke rol speelt en tot uiting komt in de bepaling van de wezenlijke kenmerken van het product.</p> <p>Producten van verzekeraar A (voorwaarden/tarieven), die door de GA geplaatst worden bij verzekeraar B.</p>	Ontwikkelaar met ook distributietaken	Accordeert als risicodrager	<p>Bijv. product voor bestuurders-aansprakelijkheid of voor pleziervaartuigen met eigen product-features (vaak bij meer specialistische producten)</p> <p>Bijv. ziektekostendekking voor paarden</p>	GA stelt eigen IPID op en voert het integrale POG-proces uit.
Situatie dat zowel de GA als de verzekeraar samen de wezenlijke onderdelen van het product bepalen. Zij zijn dan beiden te beschouwen als ontwikkelaar.	Ontwikkelaar met ook distributietaken	Ontwikkelaar	GA stelt polisvoorwaarden op, tarifiering stelt verzekeraar vast	Verzekeraar en GA moeten schriftelijk overeenkomen hoe zij invulling geven aan hun samenwerking om te voldoen aan de eisen die gelden voor

				ontwikkelaars ¹¹ . Bij voorkeur in een <u>addendum eigen product GA</u> (zie toolkit) bij de Samenwerkingsovereenkomst. In deze overeenkomst moeten zij o.a. de procedure beschrijven voor het afbakenen van de doelmarkt en ieders rol in het POG-traject.
--	--	--	--	--

Als de wezenlijke kenmerken of belangrijke onderdelen van het product in essentie door de GA worden samengesteld, ligt het voor de hand dat het productgoedkeuringsproces, de doelmarkt, de producttesten, de productmonitoring en -evaluatie, de distributiekkanalen en het documenteren van relevante maatregelen en het bewaren daarvan, voor rekening van de GA komen. Een eigen verantwoordelijkheid van verzekeraar in het productgoedkeuringsproces kan bijvoorbeeld de vaststelling van de premie zijn. Voor de verzekeraar resteert in principe de beoordeling (marginale toets) van de terugkoppeling van de GA en het door de GA opgestelde rapport van bevindingen (zie hoofdstuk 5). Partijen kunnen onderling afspreken welke documenten aan de verzekeraar aangeleverd moeten worden. Alleen in de rol van uitbestedende verzekeraar, geeft de verzekeraar akkoord op het productvoorstel of productreview.

Overigens kunnen de taken anders verdeeld worden. Partijen zullen hier duidelijk afspraken over moeten maken zodat het klantbelang geborgd blijft en de toezichthouder adequaat toezicht kan houden op een ieders proces.

HOE ZIET HET REVIEWPROCES ERUIT?

In het algemeen wordt een reviewperiode van drie jaar aangehouden. Dit kan productafhankelijk worden vastgesteld. Op het moment dat er negatieve signalen zijn over een product of de productwerking, of bij ingrijpende wetswijzigingen en/of marktontwikkelingen, kan dit reden zijn om eerder een review uit te voeren. Dit is onderdeel van de continue monitoring.

Partijen spreken de reviewcyclus onderling af. De GA start het reviewtraject en biedt zijn rapportage aan bij de verzekeraar. De verzekeraar voert een controle uit op het traject en geeft een akkoord op basis van zijn uitbestedende rol. De GA moet een reviewkalender maken waarin de reviews van alle producten staan opgenomen. Deze reviewkalender kan de GA opnemen als onderdeel van de productencatalogus (zie hoofdstuk 4).

WELKE TAKEN HEEFT EEN GA ALS ONTWIKKELAAR?

1. De GA verantwoordelijk is voor de volledige POG-verplichtingen:
 - Inhoud van het productdossier¹²;

¹¹ Artikel 3 lid 4 van de POG-verordening.


¹² Zie toolkit en Hoofdstuk 5

- Informatievoorziening richting distributeur*;
- Bevindingenlijst opstellen n.a.v. de review;
- Aanbieden rapport van bevindingen aan verzekeraar;
- Bevindingen van de verzekeraar administreren;
- Bevindingenlijst opvolgen inclusief eventuele aanvullende opmerkingen van de verzekeraar;
- Reviewcyclus bijhouden/actualiseren bij wijzigingen;

*In de distributieketen van een GA is er vaak een tussenliggende distributeur, ook als er sprake is van een huisvolmacht of 'execution only'-bemiddelaar.

2. De GA stelt voor het product een AFD-definitie op die door de verzekeraar goedgekeurd moet worden. Zie ook www.suiv.nl.
3. De GA stelt distributeurs in staat om het verzekeringsproduct aan de juiste doelgroep te distribueren. Dit doet hij door distributeurs volledige, heldere en actuele informatie te geven over:
 - De belangrijkste eigenschappen en kenmerken van het product, de risico's en kosten daarvan (ook de impliciete kosten);
 - De kenmerken en doelstellingen van de afgebakende (negatieve) doelgroep;
 - De distributiestrategie (advies of execution only);
 - Omstandigheden die tot een belangenconflict kunnen leiden ten nadele van de cliënt.
4. De GA maakt afspraken met de distributeur over de geschikte benadering van de doelgroep.
5. De GA neemt de benodigde stappen om te monitoren dat de distributeurs handelen in overeenstemming met het eigen distributieproces van GA.

Het is van belang dat de GA blijvend aandacht heeft voor de informatie-uitwisseling met de distributiepartners, ook bij de review.

	<p>Toolkit: 3.1 Addendum eigen product GA https://www.volmachtbeheer.nl/Algemene_informatie/POG_Volmacht.aspx</p>
---	---

HOOFDSTUK 4: PRODUCTENCATALOGUS

Om een goed overzicht te hebben van alle verzekeringsproducten, is het ontwikkelen en bijhouden van een productcatalogus noodzakelijk. Het is belangrijk om in dit overzicht alle voorwaarden te benoemen, omdat deze het verzekeringsproduct definiëren dat wordt gevoerd. In dit overzicht is de status te zien van elk verzekeringsproduct dat de GA voert. Vanuit het WRV worden eisen aan de productencatalogus gesteld en richtlijnen gegeven. In de toolkit is een voorbeeld productencatalogus opgenomen.

OVERZICHT VAN DE VERZEKERINGSPRODUCTEN (100% MAATSCHAPPIJ EN EIGEN PRODUCTEN) PER VERZEKERAAR

Bij het overzicht is het belangrijk om aan te geven welke producten met welke voorwaarden in de portefeuille zitten, of het verzekeringsproduct in pool wordt getekend en wie verzekeraar/leader is.

DE STATUS VAN HET VERZEKERINGSPRODUCT (ACTIEF/NOG NIET IN PRODUCTIE/WORDT UITGEFASEERD/VERVALLEN)

Bij de status van het verzekeringsproduct wordt aangegeven of het product selling of non-selling is. Bij een selling product moet het POG-proces zijn doorlopen. Bij een non-selling product moet de datum van de laatste review worden weergegeven. Daarnaast wordt weergegeven wat de deadlines zijn voor uitfasering van het product. Als de reviewtermijn is verlopen en het product nog niet is uitgefaseerd zal er opnieuw een review moeten plaatsvinden. Zie verder Hoofdstuk 7.

VERANTWOORDELIJKE VOOR POG (VERZEKERAAR OF GA)

Voor de producten waarbij de verzekeraar ontwikkelaar is, is de verzekeraar verantwoordelijk voor het POG-proces. Als de GA-ontwikkelaar is, is de GA verantwoordelijk voor het POG-proces. De ontwikkelaar initieert ook het POG-traject.

PREMIESTRUCTUUR

In een productencatalogus kan ook de premiestructuur meegenomen worden: handpremies, inregelingen, VPI. Op deze manier wordt inzicht verkregen in de actualiteit van de gehanteerde premies.

AFWIJKINGEN VAN HET 100% MAATSCHAPPIJPRODUCT (VERSCHILLENOVERZICHT)

Beschrijving van de afwijkingen van het 100% maatschappijproduct indien van toepassing.



Toolkit:

4.1 Productencatalogus

https://www.volmachtbeheer.nl/Algemene_informatie/POG_Volmacht.aspx

HOOFDSTUK 5: PRODUCTDOSSIER

Per product moet de ontwikkelaar een productdossier inrichten. Voor de GA geldt dit dus als er sprake is van een eigen product. Hierin wordt het product toegelicht en het reviewproces vastgelegd. Het reviewdossier is daar een onderdeel van. Voor de GA is tevens van belang om hierin het akkoord vast te leggen dat hij krijgt van de verzekeraar vanuit zijn uitbestedende rol als risicodragers. Zie ook de processtappen die doorlopen worden voor een reviewtraject. In dit hoofdstuk wordt het productdossier verder toegelicht.

WERKWIJZE NIEUW PRODUCT

Voor een nieuw product moet een productdossier worden opgebouwd. Een extra onderdeel bij een nieuw product is het opnemen van een businesscase waaruit moet blijken wat het toekomstperspectief is van een product. Hierbij kan gedacht worden aan het aantal verzekeringen, afkomst (oversluit, nieuwsluit), premiedoelstellingen. De GA is ontwikkelaar bij het zelf ontwikkelen van een nieuw product. Voordat dit product in de markt mag worden gezet, is er akkoord van de uitbestedende verzekeraar nodig.

WERKWIJZE BESTAAND PRODUCT (REVIEW)

Bij een bestaand product is er ook een productdossier nodig. Het bestaande productdossier zal gecontroleerd moeten worden op actualiteit en daar waar nodig worden aangepast. Het is niet vereist dat de GA het volledige reviewdossier bij de verzekeraar aanlevert, tenzij partijen anders afspreken of dat verzekeraar aanvullende stukken wil hebben om vanuit zijn rol als uitbestedende partij goedkeuring te verlenen. De verzekeraar geeft vanuit die rol wel/geen akkoord al dan niet onder bepaalde voorwaarden om het product selling te houden.

WELKE DOCUMENTEN MOETEN IN EEN PRODUCTDOSSIER WORDEN OPGENOMEN?

1. Algemene vragenlijst

In 2015 hebben de NVGA en het Verbond de Algemene Vragenlijst PARP ontwikkeld. Door veel verzekeraars wordt deze gebruikt met aanvullingen. Deze vragenlijst is herzien (zie toolkit) en kan indien gewenst gebruikt worden. Het staat verzekeraars vrij om aanvullende vragen te stellen zodat de aansluiting bij het interne beleid geborgd kan worden. Het staat partijen vrij om een ander format te gebruiken. Belangrijk daarbij is dat de vragen uit de vragenlijst minimaal aan bod komen. Bij de beantwoording van de vragen moet ook een toelichting worden gegeven.

2. Onderbouwende documenten

Een productdossier geeft een goede en overzichtelijke weergave van het product. Door een productdossier is snel duidelijk hoe het product in elkaar zit, wat de bijzonderheden zijn en de achterliggende gedachten achter bepaalde keuzes. Een volledige inhoudsopgave van een productdossier is in de toolkit terug te vinden.

- Propositie en productbeschrijving
- Strategische toekomst van het product
- Doelgroep en distributie
- Financiële paragraaf
- Klantbelang centraal elementen (communicatie etc.)
- Risico assessment

Onderstaand een overzicht van documenten waarmee de verzekeraar vanuit zijn uitbestedende rol een beoordeling uit kan voeren. Partijen kunnen onderling afspreken of er meer of minder documentatie nodig is.

- Acceptatierichtlijn
- Schaderegelingsrichtlijn
- Polisvoorwaarden (algemeen + bijzonder)
- AFD-definitie
- Gebruikte clausules
- Voorbeeld offerte
- Voorbeeld polisblad
- Aanvraagformulieren (regulier, STP, telefonische acceptatie) inclusief slotvragen
- Brochure
- Webteksten, productinformatie op internet
- Standaardbrieven (bijv. verlengingsbrief, naverrekenings- of premieherzieningsbrief, etc.)
- IPID
- Rendement, schaderatio
- Premieformularium, tarieven
- Kortingsregelingen
- Klachten
- Afgewezen claims
- Logboek wijzigingen in product

3. Bevindingenlijst

In het rapport van bevindingen, als onderdeel van de rapportage aan verzekeraar, bij eigen producten moet de GA zijn bevinding(en) weergeven. Een voorbeeld bevindingenlijst is toegevoegd aan de toolkit. Een bevindingenlijst bevat minimaal:

- Bevinding(en) incl. akkoord directie
- Risico
- Mitigerende maatregel
- Impact (hoog, middel, laag)
- Wie gaat bevinding oplossen
- Streefdatum oplossing gerealiseerd
- Oplossing gerealiseerd

4. Akkoordverklaring

Akkoord van de risicodragers als uitbestedende verzekeraar.

	<p>Toolkit:</p> <ul style="list-style-type: none">5.1 Processtappen POG-traject5.2 Algemene Vragenlijst POG5.3 Voorbeeld inhoudsopgave van een productdossier5.4 Bevindingenlijst <p>https://www.volmachtbeheer.nl/Algemene_informatie/POG_Volmacht.aspx</p>
---	---

HOOFDSTUK 6: NON-SELLING PRODUCTEN: UITFASERINGSDOCUMENT


De GA en/of de verzekeraar kunnen beslissen om producten non-selling te maken bijvoorbeeld omdat gekozen is voor een nieuw selling product. Dit moet de GA registreren in zijn productencatalogus. Bij 100% maatschappijproducten informeert de verzekeraar de GA over het uitfaseringsplan inclusief tijdslijnen. In de toolkit is een voorbeeld uitfaseringsdocument opgenomen.

Er zijn verschillende fases te onderscheiden wanneer een product non-selling wordt. Er is vanaf het moment dat het product non-selling wordt geen nieuwe productie meer mogelijk, maar in een eerste fase is het nog wel mogelijk om mutaties op verzekeringen door te voeren. In een volgende fase wordt het ook onmogelijk om mutaties door te voeren. In de laatste fase worden de lopende verzekeringen actief omgezet naar een nieuw product.

Als de uitfasering een verzekeringsproduct betreft waarbij de verzekeraar ontwikkelaar is, blijft de verzekeraar verantwoordelijk voor het POG-proces tenzij partijen anders overeenkomen. Als de GA ontwikkelaar is moet hij in samenspraak met de verzekeraar een uitfaseringsdocument opstellen. Hierin wordt het volgende geregistreerd:

- Product
- Verzekeraar(s)
- Voorwaarden en condities
- Reden uitfasering
- Wijze van uitfaseren (mutaties wel/niet mogelijk, oversluiting, run-off etc.)
- Startdatum uitfasering
- Einddatum uitfasering
- POG-afspraken voor uit te faseren product (wanneer heeft laatste review plaatsgevonden en hoe en door wie dit nog plaatsvinden gedurende uitfasering)
- Informatie over nieuw te voeren product en review afspraken

Met betrekking tot de POG-afspraken voor het uit te faseren product worden de richtlijnen uit deze Leidraad aangehouden. Dit geldt voor zowel de rolverdeling als de reviewtermijn (1 keer in de 3 jaar, tenzij andere afspraken zijn gemaakt). Hierbij is de laatste reviewdatum het meetmoment. Ook bij uitfasering is het belangrijk dat de GA en de verzekeraar bij het maken van afspraken rekening houden met het klantbelang.

	Toolkit: 6.1 Uitfaseringsdocument https://www.volmachtbeheer.nl/Algemene_informatie/POG_Volmacht.aspx
---	---

HOOFDSTUK 7: POOLS

Wanneer een product door meerdere verzekeraars wordt getekend, zal de GA een POG-verklaring (zie voorbeeld in toolkit) moeten krijgen van de leidende verzekeraar (hierna: poolleader) en die ter beschikking stellen aan de volgende verzekeraars in de pool. De poolleader zal deze verklaring afgeven op basis van zijn eigen POG-proces of die van de GA (afhankelijk van wie productontwikkelaar is). Het verstrekken van een POG-verklaring volgt niet uit de IDD of POG-verordening, maar geeft wel bevestiging aan de volgers in de pool dat het product 'POG-proof' is.

In stappen:

1. De poolleader moet als productontwikkelaar van de in de pool te sluiten verzekeringen voorafgaand aan de start van de pool voldoen aan de POG-eisen. En de GA aan eisen die gelden voor verzekeringsdistributeurs.
2. Bij wijziging van de poolleader krijgt de nieuwe poolleader de rol als ontwikkelaar en moet hij voldoen aan de POG-vereisten.
3. Als de poolleader en GA beide productontwikkelaar zijn van de in de pool te sluiten verzekeringen, sluiten zij een addendum, waarin invulling wordt gegeven aan hun samenwerking en aan ieders rol bij het voldoen aan de POG-vereisten. Voorafgaand aan de start van de pool voldoen zij beiden aan de afgesproken taakverdeling
4. Als de GA de ontwikkelaar van het product is, dan stelt de GA de POG-verklaring op ten behoeve van de volgers. De poolleader geeft akkoord op het productvoorstel of productreview en de GA verstrekt dit akkoord inclusief eventuele bevindingen/opmerkingen van de leader aan alle in de pool deelnemende verzekeraars.
5. Als de poolleader productontwikkelaar is, stelt hij een POG-verklaring op en is hij verantwoordelijk voor het correct en volledig voldoen aan de POG-vereisten en ziet erop toe dat GA de in de POG-verklaring opgenomen verbeterpunten die voor rekening van GA komen, correct, volledig en binnen de gestelde termijn uitvoert. De GA verstrekt de POG-verklaring aan alle in de pool deelnemende verzekeraars.
6. De GA rapporteert over de uitvoering van de verbeterpunten aan de poolleader en ter informatie aan de overige in de pool deelnemende verzekeraars.



Toolkit:

7.1 POG verklaring

https://www.volmachtbeheer.nl/Algemene_informatie/POG_Volmacht.aspx