

# 90. Productontwikkeling onder de IDD<sup>1</sup> en in het BGfo

MR. DR. C.J. DE JONG EN MW. M.M. VERBERK MSC BBA

Sinds de inwerkingtreding, op 1 januari 2013, van het Wijzigingsbesluit financiële markten 2013 gelden in Nederland voor bepaalde financiële ondernemingen regels met betrekking tot productontwikkeling. Ons land liep daarmee voorop. Daar komt een einde aan: de IDD brengt met zich dat in alle lidstaten van de Europese Unie<sup>2</sup> voor productontwikkeling uniforme regels gaan gelden.<sup>3</sup> Door de implementatie van de IDD moeten ontwikkelaars van verzekeringsproducten voldoen aan Europese regels inzake producttoezicht en -governance. Deze regels zijn nader uitgewerkt in een gedelegeerde verordening<sup>4</sup>, die onderscheid maakt tussen 'ontwikkelaars' en 'distributeurs'. In deze bijdrage behandelen wij de voor ontwikkelaars geldende regels en benoemen wij een aantal gevallen die in de praktijk extra aandacht vergen.

## 1. Productontwikkelaars

De huidige Nederlandse regels inzake productontwikkeling, die zijn neergelegd in artikel 32 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo), zien op diverse financiële ondernemingen en op een resem financiële producten. In beide gevallen gaat het om een verzamelbegrip. Artikel 32 BGfo geldt derhalve niet alleen voor financiële dienstverleners<sup>5</sup>, die verzekeringen aanbieden, daarover adviseren, daarin bemiddelen of optreden als (onder)gevolmachtigd agent, maar ook voor andere financiële ondernemingen en andere financiële producten dan verzekeringen. De in artikel 25 IDD en de gedelegeerde verordening vastgelegde regels met betrekking tot *Product Oversight and Governance Requirements* ('POG-vereisten'), daarentegen, hebben uitsluitend betrekking op verzekeraars alsmede op verzekeringstussenpersonen die verzekeringsproducten ontwikkelen voor de verkoop aan klanten. De (onder)gevolmachtigd agent zoals wij die in Nederland kennen is – anders dan een *managing general*

*agent*<sup>6</sup> – geen verzekeringstussenpersoon, zodat artikel 25 IDD en de gedelegeerde verordening niet gelden voor deze financiële dienstverlener.<sup>7</sup>

## Een Europese verordening heeft directe werking

Een Europese verordening heeft directe werking. Dit houdt in dat deze niet hoeft te worden omgezet in de nationale wet- en regelgeving maar rechtstreeks van toepassing is en voorrang heeft boven het nationaal recht. En in het kader van de IDD brengt dit met zich, dat de bepalingen van de verordening moeten worden nageleefd door verzekeringsdistributeurs en dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) erop moet toezien dat dit daadwerkelijk gebeurt. Het bepaalde in artikel 25 IDD moet worden gezien als een uitwerking van artikel 41(1) van richtlijn Solvabiliteit II<sup>8</sup>, op grond waarvan verzekeraars moeten beschikken over een doeltreffend governancestelsel dat voor een gezonde en prudente bedrijfsvoering zorgt.

Onder het IDD-regime is een verzekeraar een 'ontwikkelaar' – behalve als hij een door een andere verzekeraar of door een verzekeringstussenpersoon ontwikkeld verzekeringsproduct adviseert en/of daarin bemiddelt. In dat geval is die andere verzekeraar respectievelijk die verzekerings-

1 Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (herschikking), *PbEU* 2016, L 26. Deze richtlijn wordt doorgaans aangeduid met de van de Engelse benaming *Insurance Distribution Directive* afgeleide afkorting IDD.

2 En bovendien in IJsland, Liechtenstein en Noorwegen, die evenals de lidstaten van de Europese Unie deel uitmaken van de Europese Economische Ruimte.

3 De IDD moet op 1 juli 2018 geïmplementeerd zijn in de nationale wet- en regelgeving van de lidstaten, waarna deze *uiterlijk* op 1 oktober 2018 van kracht moet zijn.

4 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358 van de Commissie 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, *PbEU* 2017, L 341/1.

5 Dit verzamelbegrip, dat bovendien herverzekeringbemiddelaars en herverzekeraars omvat, illustreert dat handhaving van de Wft-terminologie na implementatie van de IDD, die andere begrippen hanteert, eerder verwarring schept dan duidelijkheid verschaft.

6 *Final Report on Consultation Paper no. 16/006 on Technical Advice on possible delegated acts concerning the Insurance Distribution Directive*, EIOPA-17/049, 1 februari 2017, p. 35, randnummer 26.

7 Voor een uitgebreide beschouwing, zie: J.Ph. Broekhuizen, 'Convergenties in de keten, Zorgplichten, product governance en de IDD', *AV&S* 2016/45, afl. 6, p. 227; C.J. de Jong, 'De gevolmachtigd agent: wel of geen verzekeringsdistributeur?', *FR* 2018, afl. 1/2, p. 27-28; en 'De gevolmachtigd agent doorgeïllustreerd: impact van de IDD', *NTHR* 2018, afl. 1, p. 32-33.

8 Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringbedrijf (Solvabiliteit II) (herschikking), *PbEU* 2009, L 335.

tussenpersoon de ontwikkelaar. Wanneer een verzekeraar niet alleen ontwikkelaar maar ook distributeur is van een verzekeringsproduct, zijn op hem enkel de POG-vereisten van toepassing en als hij een niet door hem ontwikkeld verzekeringsproduct distribueert hoeft hij zich alleen te houden aan de voor het distribueren van verzekeringsproducten geldende regels.<sup>9</sup>

Uit artikel 3 van de gedelegeerde verordening kan worden afgeleid, dat een verzekeringstussenpersoon niet snel als ontwikkelaar kan worden aangemerkt. Dat is ingevolge artikel 3 lid 1 eerst het geval als uit een algemene analyse van diens activiteiten blijkt dat hij een rol speelt bij de besluitvorming over ontwerp en ontwikkeling van een verzekeringsproduct voor de markt. Dit is, zo blijkt uit artikel 3 lid 2, met name het geval wanneer hij autonoom wezenlijke kenmerken en belangrijke onderdelen van een verzekeringsproduct – waaronder dekking, prijs, kosten, risico, doelmarkt en recht op uitkering – vaststelt, die niet ingrijpend worden veranderd door de risicodragende verzekeraar.

Artikel 3 lid 4 van de gedelegeerde verordening ziet op de situatie dat een verzekeraar en een verzekeringstussenpersoon beiden ontwikkelaar zijn. Zij moeten dan in een door hen te ondertekenen schriftelijke overeenkomst vastleggen hoe zij invulling geven aan hun samenwerking teneinde te voldoen aan de POG-vereisten, aan de procedures die zij overeenkomen voor het afbakenen van de doelmarkt en aan ieders rol in het productgoedkeuringsproces.

In haar 837 pagina's (!) tellende eindrapport naar aanleiding van de reacties op haar consultatiedocument gaat EIOPA<sup>10</sup> uitvoerig in op de vraag wanneer een verzekeringstussenpersoon kan worden aangemerkt als ontwikkelaar. Uitgangspunt is dat dit het geval is als de verzekerings-tussenpersoon een beslissende rol speelt bij het ontwerpen en ontwikkelen van verzekeringsproducten.<sup>11</sup> Aan de hand van in het eindrapport gegeven voorbeelden kan worden vastgesteld of er al dan niet sprake is van een beslissende rol.

## 2. De POG-vereisten

Voor ontwikkelaars van voor de verkoop aan klanten bestemde verzekeringsproducten gelden ingevolge artikel 25 lid 1 IDD zes vereisten, welke nader worden ingevuld in de gedelegeerde verordening. Deze POG-vereisten zijn overigens niet van toepassing als het gaat om het personaliseren en aanpassen van bestaande verzekeringsproducten voor individuele klanten of om het uitwerken van maatwerkcontracten op verzoek van een individuele klant. Dit

is ingevolge artikel 3 lid 3 van de gedelegeerde verordening namelijk geen productontwikkeling.

### 2.1. Productgoedkeuringsproces

Artikel 25 lid 1 IDD en artikel 4 lid 1 van de gedelegeerde verordening verplichten ontwikkelaars om voor nieuw ontwikkelde verzekeringsproducten en voor significante aanpassingen van bestaande verzekeringsproducten te beschikken over een productgoedkeuringsproces en om dit toe te passen en te evalueren. Besteden zij het ontwerpen van verzekeringsproducten uit, dan blijven zij ingevolge artikel 3 lid 5 van de gedelegeerde verordening volledig verantwoordelijk voor de naleving van het productgoedkeuringsproces.

**Het productgoedkeuringsproces moet worden vastgelegd in een beleidsdocument, waarover alle bij de productontwikkeling betrokken medewerkers moeten beschikken**

Voor het productgoedkeuringsproces gelden twee vereisten. Het ene vereiste is dat er sprake moet zijn van maatregelen en procedures met betrekking tot het ontwerpen, monitoren, evalueren en distribueren van verzekeringsproducten. Deze maatregelen en procedures moeten zijn afgestemd op de complexiteit en de risico's van de producten én de aard, de schaal en de complexiteit van de bedrijfsactiviteiten van de ontwikkelaar. Het andere vereiste is dat het productontwikkelingsproces moet voorzien in de mogelijkheid om correcties door te voeren als een verzekeringsproduct nadelig blijkt uit te pakken voor klanten.

Het productgoedkeuringsproces moet worden vastgelegd in een beleidsdocument, waarover alle bij de productontwikkeling betrokken medewerkers moeten beschikken.

Het productgoedkeuringsproces heeft een meerledig doel: (i) dat rekening wordt gehouden met de doelstellingen, belangen en kenmerken van klanten, (ii) dat klanten niet worden geschaad, (iii) dat schade voor klanten wordt voorkomen of beperkt, en (iv) dat zorgvuldig wordt omgegaan met eventuele belangenconflicten.

Het productgoedkeuringsproces moet worden goedgekeurd door het bij de ontwikkelaar met productontwikkeling belaste orgaan – in hoogste instantie is dit de statutaire directie. Dit orgaan is eindverantwoordelijk voor de vaststelling, uitvoering en evaluatie van het productgoedkeuringsproces en moet er doorlopend op toezien dat dit proces wordt nageleefd. Ontwikkelaars moeten beschikken over een geldig en actueel productgoedkeuringsproces. Daartoe moeten zij dit regelmatig evalueren en zo nodig aanpassen.

### 2.2. Doelmarkt

Een ontwikkelaar moet ingevolge artikel 5 lid 1 van de gedelegeerde verordening een voldoende gedetailleerde

<sup>9</sup> EIOPA-17/049, p. 37, randnummer 39.

<sup>10</sup> *European Insurance and Occupational Pensions Authority*, de Europese autoriteit voor de verzekerings- en bedrijfspensioensector.

<sup>11</sup> "Taking into account the characteristics of the insurance distribution and the specific role of insurance undertakings, it should be assumed that an intermediary can be considered a manufacturer only when it has a decision making role in the design and development of insurance products." EIOPA-17/049, p. 35, randnummer 27.

doelmarkt vaststellen. Daarbij moet hij rekening houden met de kenmerken, het risicoprofiel, de complexiteit en de aard van het verzekeringsproduct. Verzekeringsproducten die op de markt worden gebracht moeten aansluiten bij de behoeften, kenmerken en doelstellingen van tot de doelmarkt behorende klanten. Of dit het geval is, moet een ontwikkelaar beoordelen aan de hand van de mate van (i) beschikbaarheid van informatie voor klanten uit deze doelmarkt en (ii) financiële geletterdheid van deze klanten. Een ontwikkelaar kan ook bepalen voor welke groepen klanten een product niet geschikt is.

Een ontwikkelaar moet rekening houden met de grote verscheidenheid van verzekeringsproducten. Zo zijn sommige verzekeringsproducten verplicht en andere niet en er zijn erg complexe verzekeringsproducten zoals producten met een beleggingscomponent. Volgens EIOPA is er voor geen enkel verzekeringsproduct een massamarkt: het omschrijven van de doelmarkt vergt daarom een hoge mate van gedetailleerdheid.<sup>12</sup>

Teneinde op de markt gebrachte verzekeringsproducten en de belangen, doelstellingen en kenmerken van de tot de doelmarkt behorende klanten te kunnen begrijpen moeten werknemers van ontwikkelaars, die betrokken zijn bij het ontwerpen en het ontwikkelen van verzekeringsproducten, over de nodige vaardigheden, kennis en deskundigheid beschikken.

### 2.3. Producttest

Artikel 6 lid 1 van de gedelegeerde verordening verplicht productontwikkelaars om de door hen op de markt te brengen verzekeringsproducten op passende wijze te testen. Wat onder een passende test moet worden verstaan, wordt omschreven in EIOPA 17/048, p. 18-20.

Bij bestaande verzekeringsproducten is een producttest verplicht voordat een verzekeringsproduct significant wordt aangepast of als de doelmarkt ingrijpend is veranderd. Voor zover relevant, en in het bijzonder voor verzekeringsproducten met een beleggingscomponent, houdt dit in dat zij scenarioanalyses moeten uitvoeren.

Een verzekeringsproduct moet gedurende zijn gehele looptijd voldoen aan de vastgestelde behoeften, doelstellingen en kenmerken van de doelmarkt. Met de kwalitatieve en – afhankelijk van het type en de aard van het verzekeringsproduct en het daaraan verbonden risico van schade voor klanten – kwantitatieve producttest wordt nagegaan of dat het geval is.

Op grond van artikel 6 lid 2 van de gedelegeerde verordening geldt voor ontwikkelaars een verbod om een verzekeringsproduct op de markt te brengen. Het verbod is van toepassing als uit de testresultaten blijkt dat het product niet is afgestemd op de vastgestelde belangen, doelstellingen en kenmerken van de doelmarkt. Dit geldt zowel voor nieuwe producten als voor significant aangepaste versies

van bestaande producten. Niet is geregeld hoe met betrekking tot bestaande producten moet worden gehandeld bij een ingrijpende verandering van de doelmarkt.

### 2.4. Monitoring en evaluatie

Een belangrijke verplichting voor een ontwikkelaar bestaat uit het *voortdurend* monitoren van door hem op de markt gebrachte verzekeringsproducten en het regelmatig evalueren daarvan. Een ontwikkelaar kan zelf de evaluatieinterval bepalen. Daarbij moet hij rekening houden met de omvang, schaal, contractuele looptijd en complexiteit van de verzekeringsproducten alsmede de daarvoor gebruikte distributiekanaalen. Ook moet rekening worden gehouden met relevante externe factoren. Als zodanig moeten in elk geval worden aangemerkt veranderingen in de toepasselijke rechtsregels, technologische ontwikkelingen en veranderingen in de marktsituatie.

## Een ontwikkelaar moet de klant centraal stellen en proactief handelen

De evaluatie ziet op het opsporen van gebeurtenissen die wezenlijk van invloed kunnen zijn op de belangrijkste kenmerken, de risicodekking of de garanties van die producten. Met deze monitoring en evaluatie kan – en moet – een ontwikkelaar nagaan of zijn verzekeringsproducten blijven beantwoorden aan de behoeften, kenmerken en doelstellingen van de doelmarkt en voorts of deze producten enkel terechtkomen bij klanten die deel uitmaken van de doelmarkt of ook bij klanten die daar niet toe behoren.

Een ontwikkelaar moet de klant centraal stellen en proactief handelen. Dit komt tot uitdrukking in artikel 7 lid 3 van de gedelegeerde verordening. Als een ontwikkelaar vaststelt dat zich met betrekking tot een verzekeringsproduct een situatie voordoet die voor klanten nadelige gevolgen *kan hebben*, moet hij passende maatregelen treffen om die situatie te verhelpen en te voorkomen dat deze zich opnieuw voordoet. Bovendien geldt een transparantieplichting: de ontwikkelaar moet in dat geval de betrokken verzekeringsdistributeurs en klanten onverwijld in kennis stellen van de getroffen maatregelen.

### 2.5. Distributie

Een ontwikkelaar moet, rekening houdend met de specifieke kenmerken van zijn verzekeringsproducten, zorgvuldig de voor de doelmarkt geschikte distributiekanaalen kiezen. Ten opzichte van de gekozen verzekeringsdistributeurs heeft hij een informatieverplichting; hij moet hen alle passende informatie over de betreffende verzekeringsproducten, de doelmarkt en de distributiestrategie verschaffen. De ontwikkelaar moet hen ook informeren over de belangrijkste eigenschappen en kenmerken van de verzekeringsproducten, de risico's en kosten, waaronder de impliciete kosten, van deze producten alsmede de omstandigheden die tot een voor de klant nadelig belangenconflict kunnen

<sup>12</sup> Voor nadere beschouwingen over het bepalen en omschrijven van de doelmarkt, zie EIOPA-17/049 en *Technical Advice on possible delegated acts concerning the Insurance Distribution Directive*, EIOPA-17/048, 1 februari 2017, p. 16-18.

leiden. De te verstrekken informatie moet helder, volledig en actueel zijn.

De verkregen informatie moet de verzekeringsdistributeurs in staat stellen om (i) de verzekeringsproducten te begrijpen, (ii) inzicht te krijgen in de voor deze producten vastgestelde doelmarkt, (iii) te bepalen voor welke klanten deze producten gezien hun behoeften, kenmerken en doelstellingen niet geschikt zijn, en (iv) in het belang van hun klanten te handelen.

Voor een ontwikkelaar geldt voorts de verplichting om erop toe te zien of verzekeringsdistributeurs handelen in overeenstemming met zijn productgoedkeuringsproces. Dit houdt met name in dat een ontwikkelaar regelmatig moet nagaan of de betreffende verzekeringsproducten op de daarvoor vastgestelde doelmarkt worden gedistribueerd. Handelt een distributeur ten aanzien van deze producten naar het oordeel van de ontwikkelaar niet overeenkomstig de doelstellingen van zijn productgoedkeuringsproces, dan moet de ontwikkelaar ingrijpen. Hij is in dat geval gehouden passende, niet nader genoemde, maatregelen te treffen.

### 3. Implementatie

Het Besluit implementatie richtlijn verzekeringsdistributie ('Implementatiebesluit') voorziet in de implementatie van de niet door de Implementatiewet<sup>13</sup> geïmplementeerde IDD-artikelen, waaronder artikel 25 IDD. Op het moment van het afsluiten van deze bijdrage was het implementatiebesluit nog niet gepubliceerd. Het hiernavolgende is daarom gebaseerd op het consultatiedocument en de in het consultatieverslag vermelde, in de nota van toelichting op te nemen, verduidelijkingen.

Artikel 32 BGfo heeft niet enkel betrekking op verzekeringsproducten. Het geldt voor diverse financiële ondernemingen die hun financiële producten aanbieden of samenstellen en in de markt verkrijgbaar stellen. Blijkens de toelichting<sup>14</sup> bij dit artikel geschiedt het samenstellen in de regel door bemiddelaars. De wetgever geeft als voorbeeld "de situatie waarbij de bemiddelaar een product samenstelt uit twee of meer financiële producten en dit product in de markt verkrijgbaar stelt aan een consument of cliënt. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om bemiddelaars die bij de bemiddeling een hypothecair krediet combineren met een financieel product dat dient ter aflossing van dat krediet, zoals een levensverzekering, en dit als een product presenteren." Los van de vraag of het combineren van verschillende financiële producten van verschillende aanbieders überhaupt als productontwikkeling in de zin van de IDD kan worden opgevat, is het gegeven voorbeeld een vorm van koppelverkoop. Immers, daarvan is ingevolge artikel 24 lid 1 IDD

sprake wanneer een verzekeringsproduct als onderdeel van een pakket wordt aangeboden samen met een nevenproduct (hypothecair krediet) dat geen verzekering is.

De in artikel 32 BGfo bedoelde financiële ondernemingen moeten ingevolge artikel 32 lid 1 BGfo beschikken over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat bij de ontwikkeling van deze producten op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van klanten en eventuele begunstigden en dat het product aantoonbaar het resultaat is van deze belangenafweging. Artikel 32 lid 2, 3 en 4 BGfo bevatten nadere bepalingen met betrekking tot productontwikkeling en de daarbij van toepassing zijnde procedures en maatregelen.

Blijkens het Implementatiebesluit worden twee aanpassingen aangebracht in artikel 32 BGfo. In artikel 32 lid 8 BGfo wordt aan de daarin genoemde financiële ondernemingen die buiten de reikwijdte van artikel 32 BGfo vallen, toegevoegd: financiële dienstverleners<sup>15</sup> die verzekeringen van grote risico's aanbieden of samenstellen en in de markt verkrijgbaar stellen. De toelichting geeft aan dat dit geschiedt ter implementatie van artikel 25 lid 4 IDD. En er wordt een nieuw lid 9 toegevoegd, luidende:

"Bij de toepassing van dit artikel nemen financiële dienstverleners die verzekeringen aanbieden of samenstellen en in de markt verkrijgbaar stellen de ingevolge artikel 25, tweede lid, van de richtlijn verzekeringsdistributie gestelde regels in acht."

Artikel 25 lid 2 IDD is een delegatiebepaling, die de wettelijke grondslag bevat voor het vaststellen van de gedelegeerde verordening inzake producttoezicht en -governance. Deze nieuwe BGfo-bepaling wordt niet toegelicht. Het lijkt ons een ingewikkelde manier om duidelijk te maken dat de POG-vereisten en overige bepalingen van de rechtstreeks werkende gedelegeerde verordening moeten worden nageleefd door ontwikkelaars, onder wie als ontwikkelaar kwalificerende verzekeringstussenpersonen. Overigens voegt de consultatieversie van het Implementatiebesluit deze gedelegeerde verordening niet toe aan het Besluit uitvoering EU-verordeningen financiële markten<sup>16</sup> maar de gedelegeerde verordening (EU) 2017/2359 (regels voor verzekeringen met een beleggingscomponent) wél. Blijkens het consultatieverslag worden echter alle op het productontwikkelingsproces betrekking hebbende artikelen uit de gedelegeerde verordening alsnog apart beboetbaar gesteld in dit Besluit.

Voorts wordt in het BGfo een nieuw artikel 32e ingevoegd. Het nieuw artikel 32e lid 1 BGfo bevat een informatieverplichting voor financiële dienstverleners die een verzekering

13 Wet van 9 maart 2018 tot wijziging van de Wet op het financieel toezicht, de Wet marktordening gezondheidszorg, de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling ter implementatie van de richtlijn nr. 2016/97/EU van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (herschikking) (*PbEU* 2016, L 26), *Stb.* 2018, 89.

14 *Stb.* 2012, 695, p. 70.

15 Onder dit verzamelbegrip vallen ook financiële ondernemingen die geen ontwikkelaar zijn in de zin van de IDD, namelijk (onder)gevolmachtigd agenten, herverzekeraars en herverzekeringbemiddelaars.

16 Besluit van 8 november 2012, strekkende tot uitvoering van EU-verordeningen op het terrein van financiële markten en tot wijziging van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector in verband daarmee, *Stb.* 2012, 567.

aanbieden, of samenstellen en in de markt verkrijgbaar stellen. Zij moeten adviseurs, bemiddelaars in verzekeringen en (onder)gevolmachtigd agenten die deze verzekering distribueren informeren over de kenmerken van de verzekering, de in artikel 32 lid 1 en 2 BGfo bedoelde procedures en maatregelen, de doelgroep en de toepasselijke distributiestrategie. Deze informatieverplichting geldt niet alleen, zoals in artikel 25 IDD, voor ontwikkelaars en als ontwikkelaar aan te merken verzekeringstussenpersonen maar voor alle financiële dienstverleners.<sup>17</sup>

### Voor verzekeraars is niet altijd duidelijk hoe de rolverdeling binnen de organisatie moet zijn en wat onder het productgoedkeuringsproces moet worden begrepen

Artikel 32e lid 3 BGfo lijkt op het aan artikel 32 BGfo toegevoegde lid 9, zij het dat ook deze bepaling geldt voor alle financiële dienstverleners – ongeacht of zij verzekeringen aanbieden of samenstellen en in de markt verkrijgbaar stellen. Ingevolge artikel 32e lid 4 BGfo geldt artikel 32e BGfo niet voor financiële dienstverleners die verzekeringen van grote risico's distribueren.

## 4. De praktijk

Het IDD-regime en meer in het bijzonder de POG-vereisten zouden in de praktijk weinig veranderingen met zich hoeven brengen, omdat de Nederlandse wetgever blijkens de consultatieversie van het Implementatiebesluit er kennelijk van uitgaat dat artikel 32 BGfo de IDD-regels inzake producttoezicht en -governance al weergeeft. Het is nog maar de vraag of dit het geval is. Enerzijds vanwege de onduidelijke strekking van het toe te voegen lid 9 en anderzijds door de wijze waarop het productgoedkeuringsproces bij verzekeraars vorm heeft gekregen. Voor verzekeraars is niet altijd duidelijk hoe de rolverdeling binnen de organisatie moet zijn en wat onder het productgoedkeuringsproces moet worden begrepen. In veel gevallen is er wat dit laatste betreft sprake van vervuiling: het productgoedkeuringsproces is veelal een verzamelbak geworden van processen die weliswaar zijdelings te maken hebben met productontwikkeling maar waarbij de belangen van klanten niet in het geding zijn. Denk hierbij aan portefeuillemanagement, rendementsanalyses en marktanalyses.

### 4.1. Inrichting

Een ontwikkelaar moet beschikken over een adequaat ingericht productgoedkeuringsproces. Het is niet alleen belangrijk dat er een proces voorhanden is maar ook dat dit volledig is ingebed in de bedrijfsorganisatie van de ontwikkelaar. Het productgoedkeuringsproces is weliswaar het exclusief

domein voor de bij de ontwikkeling van een product en/of de vaststelling van een doelgroep respectievelijk distributiekanalen betrokken medewerkers, maar allen die werkzaam zijn in of voor de onderneming van een ontwikkelaar moeten zich bewust zijn van de aard van de producten, de doelgroepen waarvoor deze zijn bedoeld en de wijze van distributie.

Bij het productontwikkelingsproces betrokken medewerkers moeten op een eenvoudige, toegankelijke wijze met gebruikmaking van interne tools kunnen nagaan hoe en wanneer een product voor een reguliere hertoetsing in aanmerking komt en ook wanneer er aanleiding is voor een tussentijdse hertoetsing. Dit laatste brengt met zich dat zij tijdig moeten kunnen inspelen op marktontwikkelingen, technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Daarbij komt dat denken vanuit de klant, waaronder te verstaan iedere afnemer van een door de ontwikkelaar ontwikkeld product, prominent aanwezig moet zijn in het DNA van deze betrokkenen.

### 4.2. Producttest

De voorgeschreven producttesten bestaan uit scenario-analyses<sup>18</sup> en productvergelijkingen. Verzekeraars hebben dit – in elk geval voor nieuwe producten – doorgaans goed geregeld. Zij beschikken over duidelijk omschreven testplannen en voorafgaand aan de introductie van een nieuw product of substantiële wijziging van een bestaand product houden zij gebruikers- en/of acceptatietesten. Dat is doorgaans niet het geval bij als ontwikkelaar kwalificerende verzekeringstussenpersonen.

Bij een scenario-analyse wordt uitgegaan van vooraf gedefinieerde situaties waarin een klant een beroep moet of kan doen op zijn verzekering. Nagegaan wordt of het product doet wat het moet doen, of de klant beschikt over alle productinformatie, of hij deze informatie weet te vinden, etc. Producttesten voor bestaande producten worden veelal uitgevoerd bij systeemwijzigingen of productaanpassingen, wat met zich kan brengen dat voor bepaalde producten pas na lange tijd of in het geheel geen hertoetsing plaatsvindt. Het verdient daarom de voorkeur om voor elk nieuw en bestaand product een toetsingscyclus vast te stellen, waarbij de lengte van de cyclus afhankelijk is van de aard van het product en de doelgroep waarvoor het is bestemd.

Als de ontwikkelaar niet optreedt als distributeur van een door hem ontwikkeld product, is het van belang om te testen of de scenario's bij de distributeur de door de ontwikkelaar beoogde uitwerking hebben. Belangrijk is in dat geval bovendien dat de ontwikkelaar voor de evaluatie van een product door de betreffende distributeurs wordt geïnformeerd over de door hen bij de distributie opgedane ervaringen en over suggesties voor eventuele product- of doelgroepaanpassingen. De ontwikkelaar mag niet afwachten of hij spontaan wordt geïnformeerd, maar moet de betreffende distributeurs periodiek – per product! – actief bevragen.

<sup>17</sup> Zie nt. 15.

<sup>18</sup> Tenzij er sprake is van verzekeringen met een beleggingselement valt een 'Monte Carlo'-simulatie daar niet onder.

### 4.3. Toetscriteria

De AFM zal ongetwijfeld nog met een invulling komen van de wijze waarop ontwikkelaars haars inziens onder het IDD-regime zouden moeten handelen.

## Vooralsnog volstaat het om met betrekking tot productontwikkeling te handelen overeenkomstig het eerder door de AFM gepubliceerde toetskaders

Vooralsnog volstaat het om met betrekking tot productontwikkeling te handelen overeenkomstig het eerder door de AFM gepubliceerde toetskaders. Daarbij gaat het om het toetskader voor processen<sup>19</sup> en het toetskader voor producten. Producten moeten worden getoetst aan de hand van de zogeheten KNVB-criteria<sup>20</sup>, waarvan de gedragstoezichthouder zegt:

“De AFM vindt het belangrijk dat verzekeraars zelf hun producten toetsen aan de criteria kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk.<sup>21</sup> Dit om te voorkomen dat er producten op de markt komen (of blijven) die het belang van de klant onvoldoende centraal stellen.”<sup>22</sup>

Voor zover het om pensioenverzekeraars gaat, geldt nóg een criterium: het product moet blijvend passend zijn voor de doelgroep.<sup>23</sup> Voor het bepalen van de doelgroep voor betalingsbeschermers heeft de AFM aanwijzingen<sup>24</sup> gegeven, die algemeen toepasbaar zijn.

“De beschrijving van de doelgroep moet duidelijk maken wat de doelstelling van het product is en voor welke doelgroep het product geschikt is. Onderdeel daarvan is dat ook wordt bepaald welke doelgroep ongeschikt is voor het product. Wanneer het product specifieke kenmerken bevat (unique selling points) wordt dit nog belangrijker. Specifieke kenmerken maken de doelgroep immers vaak nauwer

waardoor het product voor bepaalde consumenten minder geschikt kan zijn.”

### 4.4. Non selling products

Voor ontwikkelaars vergen de producten die niet meer actief worden verkocht bijzondere aandacht. Deze *non selling products* vormen veelal een vrij groot risico voor een verzekeraar. Dat is zeker het geval als de kenmerken van deze producten niet (meer) in overeenstemming zijn met vergelijkbare producten uit het actieve productenpalet, als deze producten niet meer geschikt zijn voor de doelgroep waartoe deze klanten behoorden of als deze producten niet meer passen bij de doelstellingen of behoeften van tot een bepaald segment behorende klanten.

Het productgoedkeuringsproces omvat voor de actuele producten duidelijk omschreven (periodieke) evaluatiemomenten, hetzij op basis van tijdsverloop hetzij op basis van een bepaalde aanleiding. De vraag is of deze doorlopende productevaluatie ook bij *non selling products* goed is geregeld. Het verdient in elk geval aanbeveling om deze producten regelmatig langs de lat van de KNVB-criteria te leggen. Voldoet een *non selling product* niet aan een of meer van deze criteria of sluit het niet langer aan op de financiële behoeften van de doelgroep, dan moet de ontwikkelaar maatregelen nemen. Hij kan het *non selling product* aanpassen of klanten voorstellen het te vervangen door een wél passend actueel product. Is de ontwikkelaar een verzekeraar dan kan hij ertoe overgaan om de *non selling products* over te dragen aan een niet als ontwikkelaar kwalificerende of niet onder het IDD-regime vallende partij die zich belast met de afwikkeling (*run off*) daarvan.

#### Over de auteurs

##### Mr. dr. C.J. de Jong

Cees de Jong is werkzaam als onafhankelijk consultant en als onderzoeker verbonden aan het Amsterdam Centre for Insurance Studies (ACIS). Hij is tevens redacteur van dit tijdschrift.

##### Mw. M.M. Verberk MSc BBA

Minke Verberk is directeur van De Verzekeringsanalyse BV en oprichter en initiator van EasyPARP.nl.

19 Te vinden op <www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/productontwikkeling> onder ‘Huidig toetskader voor processen’.

20 Deze zijn vastgelegd in het door haar uitgebracht rapport *Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen/AFM wijst verzekeraars op gebreken arbeidsongeschiktheidsverzekeringen*, te vinden op <www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2011/juni/rapport-aov>.

21 Voor de vragen die de productontwikkelaar zich daarbij vanuit het perspectief van de klant moet stellen, zie: M.M. Verberk, ‘Het Product Approval Proces in de volmachtpraktijk’, *TAV* 2016/7, p. 28-29.

22 AFM, *Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen/AFM wijst verzekeraars op gebreken arbeidsongeschiktheidsverzekeringen*, juni 2011, Samenvatting, p. 5.

23 AFM, *Leidraad Wet verbeterde premieregeling*, december 2016, p. 7, te vinden op <www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2016/dec/verbeterde-premieregeling>.

24 AFM, *Kader voor beoordeling Woonlastenverzekeringen. Inzicht in de manier waarop de AFM woonlastenverzekeringen beoordeelt*, januari 2015, p. 5 (niet meer te vinden op de AFM-site).