

Auteur: Minke M. Verberk

Datum: 8 juli 2022

Opleiding: Registeropleiding Financieel Recht CSFL

Onderwerp:

***Product Oversight Governance (POG) belicht...***



## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Reikwijdte Insurance Distribution Directive.....	3
3. Implementatie IDD in WFT .....	6
4. POG vragen in en uit de praktijk.....	7
5. Conclusie .....	15
6. Literatuurlijst .....	17

## 1. Inleiding

### Probleemstelling

Vanuit de praktijk loop ik telkens tegen vragen aan omtrent de Product Oversight Governance<sup>1</sup> tussen verzekeraars en o.a. de gevolmachtigd agent. Omdat vanuit mijn adviespraktijk veel vragen terugkomen van diverse klantrelaties, wordt in dit essay na een eerste gedeelte met theorie in een tweede gedeelte aandacht besteedt aan vragen uit de praktijk omtrent POG.

Dit essay bevat achtergrondinformatie vanuit de Wft en IDD en overige aanvullende regelgeving. Daarnaast worden suggestieve oplossingen gegeven voor de praktijkvragen uit mijn adviespraktijk. Dit kunnen vragen zijn vanuit mijn werk maar ook vanuit de lessen die ik over de POG materie geeft voor de SAR<sup>2</sup> en NVGA<sup>3</sup>-Academy.

Ik berust mij in dit essay enkel op de regelgeving op het gebied van schadeverzekeraars en distributiepartners. POG bij banken of andere financieel dienstverleners laat ik in deze essay buiten beschouwing.

Hopelijk kan dit stuk bijdragen aan de waarheidsvinding omtrent deze POG Materie en zal mijn persoonlijke conclusie worden gegeven.

## 2. Reikwijdte Insurance Distribution Directive

De Insurance Distribution Directive (hierna: IDD) is een Europese richtlijn. In deze richtlijn worden regels vastgesteld voor de handhaving, toepassing en evaluatie van regelingen inzake producttoezicht en governance voor verzekeringsproducten. Daarnaast bevat de richtlijn normen voor belangrijke aanpassingen van bestaande verzekeringsproducten voordat die producten in de markt worden gebracht of onder klanten worden gedistribueerd. Dit laatste wordt het productgoedkeuringsproces genoemd. Bovendien zijn er normen inzake productdistributie voor die verzekeringsproducten.<sup>4</sup> De IDD vervangt de huidige richtlijn Verzekeringsbemiddeling (IMD). Marktpartijen moesten per 1 oktober 2018 aan deze nieuwe regelgeving voldoen. Deze Europese richtlijn heeft een directe werking op nationale regelgeving.<sup>5</sup> Dat wil zeggen dat nationale toezichthouders de regels van deze richtlijn moeten nazien op nationaal niveau.

---

<sup>1</sup> Product Oversight Governance.

<sup>2</sup> Stichting Assurantie Registratie.

<sup>3</sup> Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigd Agenten.

<sup>4</sup> Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358 van de commissie van 21 september 2017 ter aanvulling van verordening (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot vereisten inzake producttoezicht en governance voor verzekeringsondernemingen en verzekeringsdistributeurs. Deze richtlijn wordt ook wel Insurance Distribution Directive (IDD) genoemd.

<sup>5</sup> Zie art. 288 VWEU.

## Doel van IDD<sup>6</sup>

Het doel van deze richtlijn is het creëren van een gelijk speelveld binnen de Europese Unie<sup>7</sup> voor alle marktpartijen die verzekeringsproducten aanbieden. De richtlijn bevordert gelijke concurrentievoorwaarden tussen marktpartijen en een passende norm van consumentenbescherming. De richtlijn heeft daarnaast als doel om de sancties op overtredingen binnen de Europese Unie te harmoniseren.<sup>8</sup>

## Toepassingsgebied<sup>9</sup>

Deze richtlijn<sup>10</sup> is van toepassing op verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen die aan klanten te koop aangeboden verzekeringsproducten ontwikkelen (hierna: productontwikkelaars), en ook op verzekeringsdistributeurs die advies geven over niet door henzelf ontwikkelde verzekeringsproducten of deze voorstellen, zoals adviseurs en bemiddelaars.

Daarnaast is de IDD van toepassing op bedrijven die verzekeringen als aanvulling op een product of dienstverlening verkopen (bijvoorbeeld autoverhuurbedrijven en reisorganisaties).

De IDD maakt duidelijk een splitsing tussen productontwikkelaar en distributeur. Ondanks diverse publicaties hieromtrent bestaat vaak nog onduidelijkheid wanneer een verzekeraar of distributeur zich als productontwikkelaar kwalificeert, of wanneer hij zich juist niet zo kwalificeert.<sup>11</sup> In dit essay wordt onder productontwikkelaars verstaan verzekeraars of bemiddelaars die verzekeringen ontwikkelen, samenstellen en verkrijgbaar stellen en onder distributeurs adviseurs en bemiddelaars. Ook directe aanbieders zijn distributeurs.

## Welke productontwikkelingsnormen<sup>12</sup> gelden voor ontwikkelaars?

Productontwikkelaars zijn aanbieders, net als bemiddelaars en gevolmachtigde agenten in bepaalde situaties. Zo'n situatie doet zich bijvoorbeeld voor als de bemiddelaar of gevolmachtigde agent een rol speelt bij de besluitvorming over het ontwerp of de ontwikkeling van het verzekeringsproduct. Een rol wordt in ieder geval aangenomen als de bemiddelaar of gevolmachtigde agent autonoom wezenlijke kenmerken of belangrijke onderdelen van het verzekeringsproduct vaststelt. Voor hen gelden de volgende regels<sup>13</sup>:

- Doelgroep: Voor elke verzekering wordt de doelgroep bepaald inclusief behoeften, kenmerken en doelstellingen.<sup>14</sup>
- Producttest: Producten worden getest met relevante scenario-analyses.<sup>15</sup>

---

<sup>6</sup> Zie ook 'Insurance Distribution Directive', op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/idd>

<sup>7</sup> En ook de lidstaten van de Europese Unie: Liechtenstein, Noorwegen en IJsland, als onderdeel van de Europese Economische Ruimte (EER).

<sup>8</sup> Zie ook 'Insurance Distribution Directive', op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/idd>.

<sup>9</sup> Zie artikel 2 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>10</sup> Zie artikel 3 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>11</sup> Zie 't Hart, *NTHR* 2018, afl. 1, p.17. Voor meer informatie over de IDD en productontwikkeling zie: De Jong, *TAV* 2018/6, p.34-40; De Jong & Verberk, *TAV* 2018/4, p. 25-30, Kerckhaert, *FR* 2018, nr.1/2, p. 5-11 en Verberk, *TAV* 2016/7, p. 25-30.

<sup>12</sup> Artikel 25 IDD en Artikel 4 lid 1 van de Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>13</sup> Zie ook 'Insurance Distribution Directive', op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/idd/productontwikkeling>.

<sup>14</sup> Artikel 5 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>15</sup> Artikel 6 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

- Productevaluatie: Producten worden periodiek geëvalueerd.<sup>16</sup>
- Distributie: De ontwikkelaar bepaalt per verzekeringsproduct de geschikte distributiestrategie. Om te zorgen dat het verzekeringsproduct wordt gedistribueerd aan de doelgroep, zal de ontwikkelaar distributeurs moeten informeren over de kenmerken van het product, het productontwikkelingsproces, de doelgroep en de distributiestrategie. Deze informatie stelt de distributeur in staat het verzekeringsproduct aan de juiste doelgroep te distribueren.<sup>17</sup>
- Gekwalificeerd personeel: De ontwikkelaar zorgt ervoor dat het bij de productontwikkeling betrokken personeel de nodige vaardigheden, kennis en expertise heeft om het verzekeringsproduct en de doelgroep te begrijpen.
- Inrichting: De ontwikkelaar richt een adequaat productontwikkelingsproces<sup>18</sup> in.

### **Welke productontwikkelingsnormen gelden voor distributeurs?**

Distributeurs zijn bemiddelaars die verzekeringsproducten adviseren of verkopen die zij niet zelf hebben ontwikkeld. Ook directe aanbieders zijn distributeurs. Voor hen gelden de volgende regels:

- Inrichting: De distributeur richt een productdistributieproces<sup>19</sup> in dat ervoor zorgt dat:
  - Alle benodigde informatie van de ontwikkelaar wordt verkregen zodat de distributeur de kenmerken van het product, het productgoedkeuringsproces en de doelgroep begrijpt;
  - Schade aan klanten wordt beperkt of voorkomen;
  - Een behoorlijk management van belangenconflicten wordt ondersteund;
  - En rekening wordt gehouden met de doelstellingen, behoeften en kenmerken van de doelgroep.
- Afstemming: de distributiestrategie en doelgroep zijn in lijn met die van de ontwikkelaar.
- Evaluatie: het productdistributieproces<sup>20</sup> wordt periodiek geëvalueerd, waarbij wordt geverifieerd of verzekeringsproducten zijn verkocht aan de doelgroep.
- Informatieverstrekking op verzoek van ontwikkelaar: Op verzoek van de ontwikkelaar voorziet de distributeur de ontwikkelaar van verkoopinformatie over het verzekeringsproduct en informatie over de uitkomsten van de periodieke evaluatie van het productdistributieproces voor zover de ontwikkelaar die nodig heeft om het verzekeringsproduct te evalueren (bijvoorbeeld informatie over verkoop buiten de doelgroep, soort cliënten en ontvangen klachten).
- Informatieverstrekking uit eigen beweging: als de distributeur ontdekt dat een product niet bij de geïdentificeerde doelgroep past, informeert hij de ontwikkelaar en past hij zo nodig zijn distributiestrategie aan.<sup>21</sup>

---

<sup>16</sup> Artikel 7 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>17</sup> Artikel 8 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>18</sup> Artikel 4 en artikel 9 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>19</sup> Artikel 10 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>20</sup> Artikel 12 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

<sup>21</sup> Artikel 11 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

## Voor wie geldt IDD niet?

Volgens artikel 25 lid 4 van de IDD zijn de product- en governancevereisten niet van toepassing op verzekeringsproducten die betrekking hebben op de verzekering van grote risico's. Dit zijn, zoals omschreven in artikel 2, lid 16 van de IDD, grote risico's in de zin van artikel 13, punt 27, van Richtlijn 2009/138/EG.

## 3. Implementatie IDD in WFT

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de IDD is geïmplementeerd in ons nationale regime. De focus ligt hierbij op het onderdeel productontwikkeling en productinformatie.

### Productontwikkelingsproces in WFT

De wettelijke toepassing van het productontwikkelings- en goedkeuringsproces is vastgelegd in artikel 32 BGFO.<sup>22</sup> Het is belangrijk verzekeringsproducten in Nederland aan te bieden die van goede kwaliteit zijn, aansluiten bij het Klantbelang Centraal (KBC) en die voorzien in een marktbehoefte. Een goed Product Approval en Review Proces (PARP) is de basis voor relevante, kwalitatief goede producten.<sup>23</sup>

In artikel 32 BFGO is bepaald dat een financiële onderneming over adequate procedures en maatregelen dient te beschikken, die waarborgen dat bij de ontwikkeling van een financieel product op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de consument, cliënt en, indien van toepassing, de begunstigde van het financieel product. Het financiële product moet aantoonbaar het resultaat zijn van deze belangenafweging. Daarnaast zijn er nadere eisen gesteld aan de bovengenoemde procedures en maatregelen, de verstrekking van productinformatie<sup>24</sup> aan klanten en de evaluatie van producten.

Bovengenoemd besluit sluit aan bij de verdere Europese regelgeving die productontwikkelingseisen stelt aan financiële producten die aan een klant ter beschikking worden gesteld. Aandachtspunt hierbij is dat al deze regelgeving is ontwikkeld vanuit klantbelang centraal. Dit houdt in dat de klant op alle vlakken centraal moet staan binnen ontwikkeling en distributie van een product. Dit is ook terug te vinden in de overkoepelende regelgeving op Europees niveau, waarvan art 32 BGFO een onderdeel is.

De volgende wettelijke eisen zijn van toepassing binnen het PARP Beleid:

Algemeen productontwikkelingsproces:

- Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/2358 van 21 september 2017.

PARP Verplichting:

- IDD RICHTLIJN ((EU) 2016/97 van 20 januari 2016)
- Art 32 BGFO beluit gedragstoezicht financiële ondernemingen.

---

<sup>22</sup> Zie de wft voor het gehele artikel 32 en artikel 32a BGFO en zie ook de evaluatie van met Ministerie van Financien hieromtrent op 1 juli 2020, pag 35. Uit deze evaluatie komt naar dat de wet voldoet en deze wettelijke regeling niet aangepast hoeft te worden. Het probleem zit in de toepasbaarheid en praktische invulling van deze regeling door de financiële ondernemingen.

<sup>23</sup> Zie ook: Bot 2012, p. 73-76; 't Hart, *Onderneming en Financiering*, 2015 (23) 4, p. 62-66; en Vizée, VA 2016 afl. 1, p. 6-9.

<sup>24</sup> Uitvoeringsverordening (EU) 2017/1469 van de commissie van 11 augustus 2017 tot vaststelling van een gestandaardiseerde presentatievorm van het informatiedocument over verzekeringsproducten.

Generieke eisen PARP:

- Del. Act EU 2017/2358
- EIOPA-BoS-19/172 30 April 2019 (EIOPA's Technical Advice on the integration of sustainability risks and factors in the delegated acts under Solvency II and IDD).

Review verplichting:

- IDD RICHTLIJN ((EU) 2016/97 van 20 januari 2016)
- Del. Act EU 2017/2358.

Producttesten (zoals scenario – analyses) en evaluatie:

- Del. Act EU 2017/2358.

De AFM vermeldt op haar website een toetskader voor processen en een toetskader voor producten, die in de vorm van de zogenoemde KNVB-criteria als leidraad zijn gepubliceerd.<sup>25</sup> De KNVB staat voor kostenefficiëntie, nuttigheid, veiligheid en begrijpelijkheid van financiële producten. Daarnaast stelt de AFM ook eisen aan de interne processen. Zoals eerder gesteld heeft een Europese richtlijn een directe werking op deze materie.<sup>26</sup>

### **Reikwijdte Artikel 32 BGFO**

Artikel 32 BGFO is van toepassing op financiële producten die vanaf 1 januari 2013 worden aangeboden en/of worden samengesteld en/of in de markt verkrijgbaar worden gesteld door financiële ondernemingen die onder de reikwijdte van de wet vallen. Artikel 32 BGFO is niet van toepassing op financiële producten ter zake waarvan na 31 december 2012 geen nieuwe overeenkomsten worden aangegaan met een klant.

De verplichting om financiële producten te reviewen (zoals beschreven in lid 3 van artikel 32 BGFO) is van toepassing op producten die voor of na de inwerkingtreding van de wet zijn ontwikkeld en na inwerkingtreding actief worden aangeboden. Ook is de wet van toepassing op financiële producten die vanaf inwerkingtreding van de wet actief werden aangeboden of verkrijgbaar zijn gesteld, maar op enig moment niet langer actief worden aangeboden.

Of er een review moet plaatsvinden is dus afhankelijk van het moment waarop deze producten niet meer werden aangeboden. Werden deze producten al voor 1 januari 2013 niet meer aangeboden, dan is een review niet noodzakelijk. Voor producten die vanaf 1 januari 2013 wel werden aangeboden, maar nu niet meer actief zijn is een review wel nodig.

## **4. POG vragen in en uit de praktijk**

### **Productontwikkelaar en PARP**

Een productontwikkelaar (producent of aanbieder) van financiële producten (verzekeringen) ontwikkelt via het Product Approval and Review Proces (PARP) dus nieuwe producten en evalueert periodiek en incidenteel bestaande producten. Een productontwikkelaar zorgt er onder meer voor dat relevante informatie ten behoeve van de distributie van verzekeringen aan klanten aan de distributeur beschikbaar wordt gesteld. De productontwikkelaar monitort daarnaast of de distributie

---

<sup>25</sup> De AFM noemt deze toetskaders op haar website. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/productontwikkeling>.

<sup>26</sup> De Jong & Verberk, TAV 2018/4, p. 25-30.

correct verloopt en beoordeelt relevante signalen die mogelijk tot aanpassing van informatie, product of wijze van distributie dient te leiden.

Er zijn vier situaties waarbij een PARP uitgevoerd dient te worden:

1. Pilot van een verzekeringsproduct;
2. Implementatie van een nieuw verzekeringsproduct;
3. Aanpassing van een bestaand verzekeringsproduct;
4. Periodieke review van een verzekeringsproduct.

Bij bovenstaande situatie worden producten altijd getoetst aan de reeds eerdere KNVB-criteria. In het protocol Verzekeraars en Criminaliteit is bepaald dat bij productontwikkeling ook aandacht moet zijn voor fraude en criminaliteitsbeheersing. In de praktijk wordt vaak de F<sup>27</sup> toegevoegd naast de KNVB-criteria om te zorgen om aan dit protocol te voldoen.

### **Duurzaamheid<sup>28</sup> en ESG-Profiel<sup>29</sup>**

In de IDD worden per 2 augustus 2022 duurzaamheidsfactoren, risico's en voorkeuren voor producttoezicht- en governance geïntegreerd. Ook in de gedragsregels en beleggingsadvies voor verzekering gebaseerde beleggingsproducten (IBIP's) deze duurzaamheidselementen toegevoegd.

De belangrijkste ESG-gerelateerde wijzigingen van de IDD zijn onder meer:

#### *Op het gebied van Productbeleid en governance:*

Productontwikkelaars van verzekeringsproducten moeten duurzaamheid gerelateerde doelstellingen van klanten meenemen in het POG Proces voor elk verzekeringsproduct. Daarnaast zullen duurzaamheid gerelateerde doelstellingen moeten worden meegenomen in de distributiestrategie en in de samenwerking met partners.

#### *Op het gebied van belangenconflicten:*

Distributeurs van IBIP's moeten duurzaamheidsfactoren integreren in hun processen voor het identificeren van belangenconflicten die de belangen van een klant of potentiële klant kunnen schaden. Bijvoorbeeld wanneer een klant keuzes maakt op het gebied van duurzaamheid die in strijd zijn met de beleggingsrendementen die in het kader van het IBIP worden gegenereerd.

#### *Op het gebied van de productgeschiktheid:*

Distributeurs van IBIP's, moeten informatie over een klant verkrijgen om de geschiktheid van de klant voor een bepaald product te bepalen. Dit omvat het beoordelen van de voorkeur van de klant voor het nemen van risico's en risicotolerantie. Over het algemeen mogen geschiktheidsbeoordelingen geen vragen bevatten over de duurzaamheidsvoorkeuren van een klant, zodat er geen rekening wordt gehouden met duurzaamheidsfactoren.

De IDD-verordening is erop gericht ervoor te zorgen dat duurzaamheidsfactoren worden geïntegreerd in productgeschiktheidsbeoordelingen en de precontractuele geschiktheidsverklaring voor IBIP's.

---

<sup>27</sup> Staat voor Fraude.

<sup>28</sup> Enkel belicht vanuit de IDD regelgeving.

<sup>29</sup> Enviroment, Social en Government.



In de IDD is een onderdeel toegevoegd dat producten die voldoen aan een ESG-profiel ook als zodanig moeten worden behandeld. Ter voorkoming van Green Washing moet bij productontwikkeling van producten worden aangegeven door de verzekeraar of zij producten binnen haar portefeuille heeft met “duurzame” elementen. Deze regelgeving gaat dus in per 2 augustus 2022.

Verzekeraars zijn verplicht vanuit de wijzingen die voortvloeien uit de IDD en Solvency II regelgeving te rapporteren over haar duurzame producten. Ook als zij geen duurzame producten heeft in haar portefeuille. Dan rapporteert zij dat geen duurzame producten actief zijn.

De duurzaamheidsregelgeving geldt dus in het productontwikkelingsproces binnen de verzekeraar maar ook als de gevolmachtigd agent zelfstandig duurzame producten ontwikkeld.

Productontwikkelaars moeten in haar beleid dus duurzaamheidselementen meenemen en intern toetsten en aan het POG proces.

### **Productinformatie**

In mijn werk<sup>30</sup> kom ik ook veel productinformatie tegen zoals voorwaarden, clausules, polissen, IPID's en websites, die ik aan de KNVB-criteria toets.<sup>31</sup> Hierbij wordt altijd de (eind)klant in gedachten gehouden, dus niet de bemiddelaar of tussenpersoon die ook klant kan zijn. Deze eindklant (veelal een consument<sup>32</sup>) moet weten wat voor product zij krijgt en producten horen te voldoen aan wat de klant van dat product mag verwachten (zie ook de eerdergenoemde KNVB-criteria).

In 2020 publiceerde de AFM in haar jaarrapport 2020<sup>33</sup> een onderzoek over het POG Proces bij de gevolmachtigd agent. Uit onderzoek van auto- en inboedelverzekeringen onder een zestal productontwikkelaars is gebleken dat vijf van de zes van deze volmachtkantoren het productontwikkelings- en goedkeuringsproces niet op orde hadden.<sup>34</sup> In het voorjaar van 2020 publiceerde de AFM ook al een brief aan de Nederlandse Vereniging van gevolmachtigd agenten (NVGA) op haar website over productontwikkeling onder de IDD.<sup>35</sup>

Productontwikkelaars moeten een standaarddocument per product opstellen, het Insurance Product Information Document, de IPID.<sup>36</sup> Dit document is vergelijkbaar met de vroegere verzekeringskaart<sup>37</sup> en heeft een standaard vorm. Deze IPID moet voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering aan klant worden verstrekt.<sup>38</sup> Dit mag ook elektronisch, mits de klant hiervoor expliciet vooraf

---

<sup>30</sup> Ik ben sinds 2008 directeur van De Verzekeringsanalyse B.V. en sinds 2013 ook oprichter en initiator van Easyparp.nl, een handelsnaam van De Verzekeringsanalyse B.V. Ons bedrijf is gespecialiseerd in het Product Approval and Review Process en heeft daarvoor specifieke tooling ontwikkeld in de vorm van een PARP Guidance voor financieel dienstverleners.

<sup>31</sup> Easyparp doet nooit een juridische check, maar wat onduidelijk of onbegrijpelijk is, wordt bij de opdrachtgever altijd aangegeven in de vorm van een bevinding.

<sup>32</sup> Rinkes, *Ars Aequi* juni 2009, p. 380-387.

<sup>33</sup> AFM jaarverslag 2020, p.11-12.

<sup>34</sup> Verberk, *TAV* 2016/7, p.25-30.

<sup>35</sup> <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/gevolmachtigd-agenten/wettelijke-normen>.

<sup>36</sup> Artikel 20 lid 5 richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees parlement en de raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (herschikking).

<sup>37</sup> Uitvoeringsverordening (EU) 2017/1469 van de commissie van 11 augustus 2017 tot vaststelling van een gestandaardiseerde presentatievorm van het informatiedocument over verzekeringsproducten.

<sup>38</sup> Artikel 2 onder f van de Richtlijn verkoop op afstand van financiële diensten.

toestemming geeft en dit document beschikbaar is op een zogeheten “duurzame” drager<sup>39</sup>.

Over informatieverstrekking heeft de AFM het volgende vermeld in datzelfde jaarverslag van 2020<sup>40</sup>:

*“Correcte, duidelijke en niet-misleidende informatieverstrekking. We hebben, ondersteund door ons datasysteem, doorlopend advertenties voor financiële producten en diensten gemonitord. Op basis hiervan hebben wij 18 terugkoppelingen aan marktpartijen of buitenlandse toezichthouders gegeven. Deze terugkoppelingen hebben veelal tot aanpassing van informatieverstrekking geleid. Daarnaast hebben we een marktbrede scan gedaan naar de informatieverstrekking voor verzekeringsdocumenten. We hebben het insurance product information document (IPID)<sup>41</sup> van inboedel-, aansprakelijkheids- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen beoordeeld. Deze voldeden vaak nog niet aan de normen. Op basis daarvan hebben we 17 terugkoppelingen naar marktpartijen gestuurd en handvatten gepubliceerd op de website van de AFM”.*

Deze laatste handvatten helpen de productontwikkelaar betere en duidelijkere IPID's op te stellen. De IPID's zijn door deze berichten sinds medio 2020 door de gevlmachtigd agent in grote getale aangepast en verbeterd voor de klant. Ook verzekeraars hebben na deze publicaties ook haar IPID's getoetst aan de nieuwe handvatten die de AFM had gepubliceerd en zo nodig verbeterd.

### **Doelgroep en Doelmarkt**

Een productontwikkelaar is vanuit de IDD verplicht alle financiële producten (zowel voor particulier als zakelijk<sup>42</sup>) die worden aangeboden te toetsen aan de doelmarkt.

Tijdens het productgoedkeuringsproces wordt deze beoogde doelmarkt voor elk product gespecificeerd, wordt gewaarborgd dat alle desbetreffende risico's voor een dergelijke beoogde doelmarkt geëvalueerd zijn en dat de geplande distributiestrategie in samenhang is met de beoogde doelmarkt, en worden redelijke stappen genomen om ervoor te zorgen dat het verzekeringsproduct gedistribueerd wordt op de beoogde doelmarkt.<sup>43</sup>

Belangrijk onderdeel naast de doelmarkt is specifiek de doelgroep<sup>44</sup> van een product. De productontwikkelaar publiceert over het algemeen een doelgroepomschrijving op haar website, waarbij de doelgroep duidelijk kenbaar wordt gemaakt. Daarnaast is ook van belang van de niet-doelgroep<sup>45</sup> is. Met het oog op een betere consumentenbescherming, met name wat betreft op verzekering gebaseerde beleggingsproducten, dienen productontwikkelaars de mogelijkheid te hebben om een specifieke groep cliënten te onderscheiden voor wie het verzekeringsproduct doorgaans niet passend is. Productontwikkelaars kunnen op deze wijze groepen klanten afbakenen waarvoor het verzekeringsproduct in de regel niet verenigbaar is met hun behoeften, kenmerken en doelstellingen.

---

<sup>39</sup>Zie ook: HvJ 5 juli 2012, nr. C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 (Content Services) en HvJ 9 november 2016, nr. C-42/15, ECLI:EU:C:2016:842, r.o. 36 (Home Credit Slovakia).

<sup>40</sup> AFM Jaarverslag 2020, p.16.

<sup>41</sup> Uitvoeringsverordening (EU) 2017/1469 van de commissie van 11 augustus 2017 tot vaststelling van een gestandaardiseerde presentatievorm van het informatiedocument over verzekeringsproducten.

<sup>42</sup> Het toetsen van zakelijke producten staat niet expliciet vermeld in de regelgeving. Ook voorziet de IDD voornamelijk in het doel de consument te beschermen. Valt de zakelijke klant hier wel of niet onder is nog discutabel te noemen.

<sup>43</sup> IDD Richtlijn (EU) 2016/97 van 20 januari 2016) art. 25 lid 1 en overweging 5 en 6; art. 5 lid 1 Technisch advies EIOPA 10 juli 2018.

<sup>44</sup> Zie ook de 'KNVB-Criteria' op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/productontwikkeling>.

<sup>45</sup> Del. Act EU 2017/2358 Overweging 7 en Del. Act EU 2017/2358 art. 5 lid 2.

## **Verantwoordelijkheden Bemiddelaar (Adviseur) en Productontwikkelaar (Verzekeraar) inzake doelgroep en doelgroep afbakening**

Als een adviseur erachter komt dat een product niet in overeenstemming is met de doelgroep of andere voor de klant ongunstige product gerelateerde omstandigheden, moet de adviseur de verzekeraar hierover informeren. In beginsel is het dus de adviseur die vanuit het contact met de klant constateert of het product ongunstig is voor de klant of als het product niet aan de juiste doelgroep wordt verkocht. Vanuit zijn rol als distributeur is de adviseur verplicht om dergelijke informatie door te geven aan de verzekeraar.

Deze verzekeraar heeft ten aanzien van de adviseur een haal-en brengplicht. Dit betekent dat de verzekeraar alles eraan doet om te zorgen dat de adviseur (lees of gevolmachtigd agent) over alle aanzienlijke productinformatie beschikt zodat de adviseur de juiste doelgroep kan adviseren (brengplicht). Daarentegen moet de adviseur alles eraan doen om onjuiste informatie met betrekking tot een door verzekeraar gemaakt product, terug te koppelen aan deze verzekeraar (haalplicht). De verzekeraar moet hier ook expliciet om vragen in haar rapportages.

Stel dat de gevolmachtigd agent als tussenschakel gefungeerd, dan gelden de distributie-eisen ook voor deze gevolmachtigd agent. Bij 100% maatschappijvolgende producten is de gevolmachtigd agent distributeur. Als de gevolmachtigd agent wel eigen producten ontwikkeld wordt dit gezien als productontwikkelaar.

### **Moeten we zakelijke risico's toetsen aan het POG beleid?**

Moeten we die afbakening van de doelgroep zoals hiervoor omschreven ook worden toegepast op zakelijke verzekeringen?

Met zakelijke producten wordt in dit essay overigens niet de grote risico's bedoeld. Deze grote risico's<sup>46</sup> worden gezien als maatwerk en hoeven dus bij uitzondering niet aan deze Europese wet- en regelgeving te voldoen. Zie in de volgende paragraaf meer over de definitie van grote risico's. Van de reguliere particuliere en zakelijke producten verwacht de toezichthouder dat de productontwikkelaar de ontwikkelde producten aan hiervoor omschreven onderdelen toetst.

Hierbij komt gelijk de volgende vraag aanbod: wat is dan die client die omschreven staat in de Wft en IDD?

### **Wat is een client in de definitie van de WFT en IDD?**

In art. 1:1 van de Wet op het financieel toezicht is client als volgt gedefinieerd: een persoon aan wie een financiële onderneming een financiële dienst verleent of aan wie deze voornemens is een financiële dienst te verlenen.

Er wordt in de Wft geen onderscheid gemaakt tussen de particuliere of zakelijke client. Deze verplichting is echter niet van toepassing wanneer het gaat om het verzekeren van grote risico's conform artikel 4:18 Wft.

---

<sup>46</sup> Artikel 4:18 Wft.

## Wat zijn grote risico's?

Artikel 1:1 Wft geeft een definitie van grote risico's.<sup>47</sup> In Kamerstuk 29 708, nr. 10 staat dat deze definitie is overgenomen uit artikel 1, eerste lid, onderdeel q, van de Wtv 1993 en is gebaseerd op de artikelen 1, eerste lid, en 2, eerste lid, van de richtlijn communautaire co-assurantie. Artikel 4:18, eerste lid, aanhef en onder b, Wft bepaalt dat afdeling 4.2.3 niet van toepassing op is financiële diensten met betrekking tot de verzekering van grote risico's.

Ook de IDD bevat zoals genoemd een definitie. Deze definities bevatten niet als element individuele maatwerk producten op klantniveau of doelgroepen. Artikel 22, eerste lid, IDD volgt dat de IDD bepaalt in de artikelen 18, 19 en 20 bedoelde informatie niet hoeft te worden verstrekt wanneer de verzekeringsdistributeur distributieactiviteiten uitvoert met betrekking tot de verzekering van grote risico's. Uit artikel 25, vierde lid, IDD volgt dat dat artikel niet van toepassing is op verzekeringsproducten die betrekking hebben op de verzekering van grote risico's.

Verder is het begrip "grote risico's" relevant bij co-assurantie binnen de Unie. 1:1 Wft definieert dit als "een directe schadeverzekering betreffende grote risico's, in co-assurantie gesloten, waarbij:

- a. de schadeverzekeraar die als eerste schadeverzekeraar optreedt, zijn verplichtingen uit hoofde van de schadeverzekering is aangegaan vanuit een vestiging in een andere lidstaat dan de lidstaat waarin ten minste een van de overige co-assuradeuren zulks heeft gedaan; en
- b. het risico in een lidstaat is gelegen.

Co-assurantie binnen de Unie speelt bij 2:38, 2:39, 2:117 en 4:71 Wft. Die artikelen zijn slechts van toepassing op schadeverzekeraars die als eerste schadeverzekeraar optreden.

Waar het hier gaat om artikelen waarin de werking van een afdeling/artikelen wordt uitgesloten, kan niet worden geoordeeld dat die bepalingen wel verplicht van toepassing zijn. Dit betekent dat bij grote risico's geen verplichten zijn vanuit de Product Oversight Governance. Er mag natuurlijk altijd vrijwillig aan de verplichtingen worden voldaan.

---

<sup>47</sup> grote risico's:

- **a.** de risico's die behoren tot de in de bij deze wet behorende Bijlage branches genoemde branches Casco rollend spoorwagematerieel, Luchtvaartuigcasco, Casco zee- en binnenschepen, Vervoerde zaken, Aansprakelijkheid luchtvaartuigen en Aansprakelijkheid zee- en binnenschepen;
- **b.** de risico's die behoren tot de in de bij deze wet behorende Bijlage branches genoemde branches Krediet en Borgtocht, voorzover de verzekeringnemer handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en het risico daarop betrekking heeft; of
- **c.** de risico's die behoren tot de in de bij deze wet behorende Bijlage branches genoemde branches Voertuigcasco, Brand en Natuurevenementen, Andere schaden aan zaken, Aansprakelijkheid motorrijtuigen, Aansprakelijkheid wegvervoer, Algemene aansprakelijkheid en diverse geldelijke verliezen, voorzover de verzekeringnemer voldoet aan ten minste twee van de volgende vereisten:
  - **1°.** de waarde van de activa volgens de balans bedraagt meer dan € 6.200.000;
  - **2°.** de netto-omzet over het voorafgaande boekjaar bedraagt meer dan € 12.800.000;
  - **3°.** het gemiddeld aantal werknemers over het voorafgaande boekjaar bedraagt meer dan 250;

waarbij bovengenoemde vereisten, indien de verzekeringnemer deel uitmaakt van een groep waarvan de geconsolideerde jaarrekening overeenkomstig de richtlijn jaarrekening wordt opgesteld, worden toegepast op basis van de geconsolideerde jaarrekening en indien de verzekeringnemer deel uitmaakt van een samenwerkingsverband, bovengenoemde vereisten gelden voor de participanten in het samenwerkingsverband gezamenlijk;

## Zorgplicht en POG Proces

Daarnaast geldt los van het doorlopen van een POG proces, wat bij grote risico's dus niet verplicht is, natuurlijk wel de vraag of wordt voldaan aan de zorgplicht. De zorgplicht Wft<sup>48</sup> zal hier niet op van toepassing zijn maar de zorgplicht BW<sup>49</sup> (civiele recht) uiteraard wel.

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen:

- Voorkomen dat de beoogde verzekering niet tot stand komt;
- Voorkomen dat de tot stand gebrachte verzekering niet passend is;
- Voorkomen dat de klant niet op de hoogte is van de essentialia van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden;
- Voorkomen dat de verzekeraar zich kan beroepen op een wettelijke uitsluiting/beperking;
- Voorkomen dat de verzekeraar zich kan beroepen op een contractuele uitsluiting/beperking;
- Voorkomen dat de verzekeraar zich kan beroepen op onderverzekering.

## Hoe wordt omgegaan met tussentijdse wijzigingen?

Hierbij maken we onderscheid tussen kleine wijzigingen en grote wijzigingen. Die laatste wordt ook in de wet wel significante wijzigingen genoemd. Hiervan bestaat geen definitie maar zou als volgt geïnterpreteerd kunnen worden:

Voorbeelden van kleine wijzigingen zijn:

- geringe aanpassingen van het eigen risico;
- langere nieuwwaarde of vaste nieuwwaarde regeling;
- verzekering op basis van vaste taxatie;
- andere pakketkortingsstructuur;
- hogere sub limieten voor bijv. accessoires e.d.;
- toevoeging verzekerde evenement (bijv. winterstalling) op casco.

Bij kleine wijzingen verandert de toets op de KNVB niet.

Als er wel significante wijzigingen zijn zal het POG-proces opnieuw doorlopen moeten worden. Denk hierbij aan:

- dekkingsaanpassingen waarbij de uitkomst van KNVB-toets wijzigt;
- wijziging in distributie of doelgroep;
- procesaanpassingen met impact op de productwerking waarbij KNVB-score wijzigt.

In de IDD staat dit erover:

*Met Richtlijn (EU) 2016/97 wordt de Commissie gemachtigd om gedelegeerde handelingen vast te stellen waarin de in artikel 25 van die richtlijn uiteengezette vereisten inzake producttoezicht en -governance nader worden ingevuld. Met het oog op daadwerkelijke consumentenbescherming dienen regels inzake producttoezicht en -governance consistent te worden toegepast voor alle nieuw ontwikkelde verzekeringsproducten en **significante aanpassingen** van bestaande*

<sup>48</sup> Art 4.20 en 4.21 Wft, die ook toezien op zorgplicht tijdens de looptijd van een verzekering. De algemene zorgplicht is toegevoegd in artikel 4:24a van de Wft.

<sup>49</sup> Artikel 7:401 BW.

*verzekeringsproducten, ongeacht het soort product en de op de tijd en plaats van verkoop geldende vereisten. De rechtsvorm van een verordening schept een coherent raamwerk voor alle marktdeelnemers en biedt de best mogelijke garantie voor een gelijk speelveld, gelijke concurrentievoorwaarden en een passende norm van consumentenbescherming.*

Dit betekent dus dat bij significante wijzigingen altijd een product een POG moet doorlopen en aan de KNVB moet worden getoetst.

### **Hoe gaan we om met non-selling (inactieve) producten?**

De inactieve producten worden regelmatig reviewd. Ook als hier tussentijds een aanleiding voor is zoals de eerder genoemde significante wijziging. Voor inactieve producten moet bepaald worden of deze nog voldoen aan de KNVB-criteria. Hiermee bedoelen we dat oude niet onderhouden producten worden stopgezet als deze niet meer aan deze criteria voldoen en het klantbelang hierdoor wordt geschaad.

Wanneer niet besloten wordt tot het actief afbouwen van een product, zal het product het reguliere POG proces moeten doorlopen. Indien wordt gekozen voor het uitfaseren van het product binnen afzienbare tijd (maximaal 2 jaar), kan worden volstaan met een uitfaseringsdocument.

Daarnaast kan worden bekeken welke producten eventueel samengevoegd kunnen worden. Wellicht kunnen met wat kleine aanpassingen doelproducten worden gemaakt, waarbij de onderliggende dekkingen met wat kleine aanpassingen / clausules toch binnen het product en de doelgroep passen.

Voor inactieve producten moet bepaald worden of de prijsstelling en voorwaarden verouderd zijn of niet en of er alternatieven binnen het productenpalet aanwezig zijn. Wanneer er nieuwere, betere producten voor de klanten zijn moeten deze actief worden aangeboden.

### **Wat gebeurt er als niet aan de Europese POG-vereisten wordt voldaan?**

Per 1 juli 2021 heeft de AFM haar beleidsregel voor het bepalen van de hoogte van bestuurlijke boetes herzien<sup>50</sup>.

POG vereisten gelden voor de verzekeraar als de adviseur. Als de verzekeraar haar producten distribueert via een adviseur of gevolmachtigd agent maakt dit geen verschil. De verzekeraar behoudt haar breng- en haalplicht. In het geval van volmacht, komt daar nog een eigen integere en bewuste bedrijfsvoering van het individuele Volmachtbedrijf bij. Bij discussie van de AFM bij een gevolmachtigd agent over een eigen ontwikkeld product, zal in dit geval de toezichthouder ook navraag kunnen doen bij de verzekeraar (risicodragers) op het desbetreffende product. Belangrijk zijn hier afspraken die aantoonbaar tussen de verzekeraar en de gevolmachtigd agent zijn gemaakt en vastgelegd.

De adviseur en de gevolmachtigd agent valt onder het toezicht van de AFM. De verzekeraar valt onder het toezicht van de AFM maar ook onder het toezicht van de DNB. Dit betekent dat zij naast het gedragstoezicht ook te maken heeft met de rapportages die zij moeten opleveren ten behoeve van de solvabiliteitsrichtlijn.

Actuariële analyses worden vaak bij de verzekeraar uitgevoerd en niet bij de gevolmachtigd agent. Wel wordt toestemming aan de verzekeraar gevraagd voor de premies die worden gehanteerd. Dit geldt niet voor 100% maatschappijvolgende producten. Hiervoor hanteert de gevolmachtigd agent

---

<sup>50</sup> [Hoe bepaalt de AFM de hoogte van een boete? | Maatregelen die de AFM oplegt | AFM](#)

de tarieven van de verzekeraar. Uiteraard komen daar wel haar eigen interne kosten bij, zoals prolongatiekosten, administratiekosten e.d.

In de samenwerkingsovereenkomst tussen de verzekeraar en de gevolmachtigd agent staat omschreven wie de POG verplichting heeft op productniveau.

In de samenwerkingsovereenkomst tussen de adviseur en de verzekeraar staat dat voor provinciale producten, verzekeraar altijd de productontwikkelaar is. De adviseur houdt uiteraard wel zijn verplichtingen vanuit de IDD als distributeur. Maar ook hier geldt dat het altijd aantoonbaar en reproduceerbaar moet zijn wat er tijdens de looptijd van een financieel product heeft afgespeeld.

De sancties die voortvloeien uit deze regelgeving sluiten aan bij de hervormingen die binnen Europa zijn ingevoerd inzake het creëren van een gelijk speelveld voor alle marktpartijen die betrokken zijn bij de verkoop van verzekeringen, de harmonisatie van sancties, beschermen van de consument en het bevorderen van een interne markt voor financiële diensten.

## 5. Conclusie

In het verleden is het vertrouwen in financiële producten door de consument flink onder druk komen te staan. Door de schuldencrisis en recentelijk het faillissement van Conservatrix is het zaak dat het vertrouwen van de klant blijft behouden. Maar ook de wijze waarop verzekeraars en adviseurs met haar klanten zijn omgegaan, de producten die zijn aangeboden en de kosten die hiervoor in rekening zijn gebracht, hebben het vertrouwen in het verleden geschaad.

Daarom is het belangrijk dat verzekeraars verzekeringsproducten aanbieden die van goede kwaliteit zijn, aansluiten bij het klantbelang en voorzien in een marktbehoefte. Een goed Product Approval en Review Proces (PARP), met de Europese richtlijnen als overkoepelend element, is de basis voor relevante, kwalitatief goede producten. Maar ook dat adviseurs en gevolmachtigd agenten zich bewust zijn van de producten die via deze kanalen op de markt worden gebracht.

Ondanks dat het voor personen die met deze materie dagelijks in aanraking komen heel vanzelfsprekend is, is het POG Proces voor velen nog onbekend en met name onbemind terrein.

Met deze essay heb ik getracht verduidelijking te brengen in de theorie maar ook vragen uit de praktijk te belichten. Met de steeds veranderende inzichten en verdieping draagt dit hopelijk bij aan een meer eenduidige werkwijze voor de verzekeraar, gevolmachtigd agenten en adviseurs.

Duurzaamheid wordt een zeer belangrijk onderdeel van de IDD. Binnen de IDD worden per 2 augustus 2022 een aantal wijzigingen met betrekking tot duurzaamheid geïntegreerd. Doelstellingen met betrekking tot duurzaamheid moeten worden meegenomen in het POG Proces.

Productinformatie die door verzekeraars wordt ontwikkeld en verstrekt aan de consument en niet-consument zijn niet altijd begrijpelijk voor de doelgroep. De specifieke eisen die een verzekeraar in haar voorwaarden wil stellen, maken de tekst voor een leek vrijwel onleesbaar of onbegrijpelijk.

Bepaalde onderdelen in zakelijke voorwaarden zijn nu eenmaal niet in begrijpelijke taal te beschrijven. Het gaat dan met name om specifieke termen die in verzekeringsvoorwaarden worden gebruikt of verwijzingen naar wetsartikelen in verzekeringsvoorwaarden of aanvullende clausules die op een polis worden toegevoegd en die helaas niet passen bij de voorwaarden zoals beschreven bij het product. Vaak staat daarbij de wettelijke en/of de juridische grondslag haaks op de begrijpelijkheid die vanuit de KNVB-criteria en de Insurance Distribution Directive wordt verwacht.

Daarnaast geldt voor zowel verzekeraars als adviseurs dat ze een haal- en brengplicht hebben. Dit betekent dat als het product onduidelijk is of onbegrijpelijk voor een doelgroep zij dit kenbaar maken aan de productontwikkelaar van het product.

Met het oog op de daadwerkelijke consumentenbescherming moeten de regels inzake het POG Proces structureel worden toegepast voor alle nieuw ontwikkelde verzekeringsproducten. Nog belangrijker is dat we deze ook toepassen bij significante aanpassingen van bestaande verzekeringsproducten. Denk hierbij aan aanpassingen inzake dekkingen, wijzigingen in doelgroep of distributiewijze en wijzigingen waarbij de uitkomst van KNVB-toets wijzigt.

Voor inactieve producten (non selling producten) moet bepaald worden of de prijsstelling en voorwaarden verouderd zijn of niet en of er alternatieven binnen het productenpalet aanwezig zijn. Wanneer er nieuwere, betere producten voor de klanten zijn moeten deze actief worden aangeboden.

Mochten de verzekeraars, gevolmachtigd agenten en adviseurs niet aan de regelgeving inzake het POG proces voldoen, kan de AFM sancties opleggen. Hiervoor is een boetebesluit per 1 juli 2021 ingevoerd. Deze sancties sluiten aan bij de hervormingen die binnen Europa zijn ingevoerd inzake een gelijk speelveld voor iedereen in de financiële markt, de harmonisatie van sancties, beschermen van de consument en het makkelijke maken om met interne markten samen te werken.



## 6. Literatuurlijst

### **Bot 2012, p. 73-76**

E.V.G. Bot, 'Het productgoedkeuringsproces en het productbeoordelingsproces en het centraal stellen van het klantbelang', in: E.M. Dieben & F.M.A. 't Hart (red.), *Klantbelang centraal*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 73-76.

### **De Jong, TAV 2018/6, p. 34-40**

C.J. de Jong, 'Productontwikkeling en distributie voor verzekeringstussenpersonen', *TAV 2018/6*, p.34-40.

### **De Jong & Verberk, TAV 2018/4, p. 25-30**

C.J. de Jong & M.M. Verberk, 'Productontwikkeling onder de IDD en in het Bgfo', *TAV 2018/4*, p. 25-30.

### **'t Hart, NTHR 2018, afl. 1, p.17**

F.M.A. 't Hart, 'Productontwikkeling en distributie onder de IDD', *NTHR 2018*, afl. 1, p.17.

### **'t Hart, Onderneming en Financiering, 2015 (23) 4, p. 62-66**

F.M.A. 't Hart, 'PARP voor schadeverzekeraars', *Onderneming en Financiering*, 2015 (23) 4, p. 62-66.

### **Kerckhaert, FR 2018, nr.1/2, p. 5-11**

P. Kerckhaert, 'Product governance onder de IDD', *FR 2018*, nr.1/2, p. 5-11.

### **Verberk, TAV 2016/7, p. 25-30**

M.M. Verberk, 'Het product approval and review process in de volmachtpraktijk', *TAV 2016/7*, p.25-30.

### **Vizée, VA 2016 afl. 1, p. 6-9**

H.W. Vizée, 'Toepassing van art. 32 BGfo in de schadeverzekeringspraktijk. Over de normering van het productontwikkelingsproces bij schadeverzekeraars', *VA 2016 afl. 1*, p. 6-9.

### **Overige Kamerstukken:**

- Evaluatie wettelijke regeling productontwikkelingsproces artikel 32 Bgfo Wft aangeboden aan de Tweede kamer op 1 juli 2020.