

Product- en acceptatiebeleid

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	1
2. Doelstelling	2
3. Reikwijdte	2
4. Uitgangspunten	2
5. Productbeleid	4
6. Acceptatierichtlijnen	5
6.1. Ansvar	5
6.2. Inkomen	5
6.3. Financial Lines	6

1. Inleiding

Dit document geeft op een abstract niveau het product- en acceptatiebeleid van Ansvar en Turien & Co. weer. In het document wordt vermeld welke strategische keuzes de organisatie heeft gemaakt op het gebied van productvoering en acceptatie. Voor wat betreft de productvoering zijn de verdere richtlijnen uitgewerkt in de diverse processen binnen de afdeling PPM.

2. Doelstelling

Het product- en acceptatiebeleid heeft als doel te waarborgen dat verzekeringsproducten zorgvuldig worden ontwikkeld, beheerd en geaccepteerd. Producten en acceptatiebeslissingen dienen aantoonbaar in het belang van de klant te zijn, te voldoen aan geldende wet- en regelgeving en aan te sluiten bij de strategische doelstellingen en risicobereidheid van de organisatie.

3. Reikwijdte

Dit beleid is van toepassing op alle schade-, inkomens- en overige verzekeringsproducten die door Ansvaer en Turien & Co. worden ontwikkeld, gevoerd, gewijzigd of beëindigd.

Voor zowel het product- als acceptatiebeleid geldt dat er een inhoudelijk onderscheid gemaakt wordt tussen enerzijds de producten die Turien namens Ansvaer voert en anderzijds de producten die Turien namens andere verzekeraars voert. Voor de producten in deze laatste categorie geldt dat het productgoedkeuringsbeleid en het acceptatiebeleid door een andere verzekeraar wordt ingevuld. Vanuit Turien wordt hier getoetst of de betreffende producten- en acceptatierichtlijnen in lijn zijn met de strategie van de onderneming.

4. Uitgangspunten

Turien werkt met diverse volmachtgevers. De keuze voor deze volmachtgevers is mede ingegeven door de *risk appetite* van zowel Ansvaer als de verschillende volmachtgevers. Hierbij wordt gezocht naar een passende match voor beide partijen. Dit streven vloeit voort uit de strategische doelstellingen van de organisatie, waarbij er gestreefd wordt naar lange termijn samenwerkingsverbanden

De samenwerking met Ansvaer neemt hierbij een speciale plaats in. Ansvaer maakt deel uit van Turien & Co. Holding en is voorkeur volmachtgever voor particuliere schadeverzekeringen.

Voor alle verzekeraars, zowel Ansvaer als de (andere) volmachtgevers van Turien, streven Ansvaer en Turien naar dezelfde strategische doelen: werkplezier, klanttevredenheid, rendement en MVO. Voor ieder strategisch doel is er een stuurgroep opgericht:

- Stuurgroep Werkplezier;
- Stuurgroep Klanttevredenheid;
- Stuurgroep Rendement;
- Stuurgroep MVO.

Het product- en acceptatiebeleid wordt vormgegeven binnen de afdeling Product & Portefeuillemanagement. De afdeling hanteert beleid, procedures en werkinstructies om er voor te zorgen dat de producten en diensten voldoen aan zowel wet- en regelgeving als de interne normen. Indien een productwijziging impactvol is, in het kader van één of meerdere van de strategische doel(en), dan worden de productwijzigingen ook in de betreffende stuurgroep(en) besproken. Alle door de organisatie ontwikkelde producten worden bij de totstandkoming goedgekeurd; dit geldt eveneens voor alle significante productwijzigingen. Daarnaast worden producten periodiek beoordeeld om vast te stellen of zij nog steeds in lijn zijn met de relevante normen. Hier onder vallen onder meer de volgende normen, die nader zijn uitgewerkt in het productgoedkeurings- en review beleid betreffende de verzekeringsproducten waar Ansvar de risicodragers van is:

Wet- en regelgeving, integriteit en MVO

- toetsing aan relevante wet- en regelgeving;
- compliance-, risk- en auditbevindingen.
- toetsing op het ethisch gebruik van eventuele datatoepassingen
- Onwenselijke vormen van onderscheid tussen klanten, bijvoorbeeld op basis van gender of culturele achtergrond.
- de positieve en negatieve ESG impact die het product heeft.

Klantbelang (o.a. KNVB-criteria)

- Kostenefficiëntie voor de klant;
- Nut voor de klant;
- Veiligheid voor de klant;
- Begrijpelijkheid van het product en de productdocumentatie voor de klant;
- De producten hebben een duidelijke doelgroep omschrijving en de klanten sluiten hierbij aan;
- Beoordeling of het product in voldoende mate in het klantbelang is;
- Toetsing in hoeverre de MVO-claims voldoende onderbouwd zijn;

Financiële prestaties en portefeuille-ontwikkeling

- rendement en portefeuilleontwikkeling;
- marktontwikkelingen en concurrentiepositie.

Risico en fraude

- Strategische, operationele en reputatierisico's die samenhangen met het product of de productwijziging;
- de mate waarin het product frauderisico's bevat en in hoeverre deze afdoende zijn gemitigeerd.

Premie, voorwaarden en dienstverlening

- premie- en voorwaardenbeleid;
- klachten en signalen wordt geanticipeerd dient te worden.

De afdeling PPM is verantwoordelijk voor het waarborgen dat producten aan alle geldende normen worden getoetst. Voor de toetsing per norm worden in het goedkeuringsbeleid diverse verantwoordelijken aangewezen, zowel binnen als buiten de afdeling PPM, afhankelijk van het vereiste specialisme. Als een product niet aan één of meerdere normen voldoet, worden noodzakelijk verbeteringen doorgevoerd. Als dit niet mogelijk is, wordt dit besproken in de stuurgroep rendement, waarbij een product uiteindelijk uit de markt kan worden gehaald.

5. Productbeleid

Ansvar en Turien & Co. streven voor alle risicodragers naar dezelfde strategische doelen. Hiervoor worden dan ook dezelfde middelen ingezet zoals dashboards, rendementsanalyses en klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast zijn alle producten ingedeeld in productgroepen. Per productgroep vindt periodiek intern overleg plaats over het betreffende product, waarbij onder meer Acceptatie, Schade en Commercie zijn vertegenwoordigd, om op basis van praktijkervaringen, klachten en signalen continu te leren en verbeteringen door te voeren.

Met een eigen verzekeraar binnen de holding bestaat het risico dat de resultaten van deze inspanningen bij de eigen verzekeraar afwijken van de resultaten van de volmachtgevers. Dit kan druk zetten op de interne relatie met Ansvar of juist druk zetten op de relaties met volmachtgevers van Turien & Co. Daarbij kan dit voor de collega's van acceptatie tot dilemma's leiden.

Om dit te voorkomen kiest de organisatie per type verzekering of branche of dit type verzekeringen bij Ansvar wordt ondergebracht of bij een andere risicodrager. Indien ervoor gekozen wordt om de verzekering bij een andere risicodrager onder te brengen, dan kunnen dit ook meerdere risicodragers zijn. Bij Ansvar worden overwegend particuliere verzekering ondergebracht en bij de externe risicodragers overwegend zakelijke risico's. Globaal geldt onderstaand overzicht:



Uitzonderingen worden in de stuurgroep rendement besproken.

6. Acceptatierichtlijnen

Voor alle producten geldt ongeacht de risicodragers dat Turien & Co. zich inzet als een “goed huisvader”. De acceptatierichtlijnen worden in acht genomen en bij het accepteren worden niet de spreekwoordelijke randen opgezocht. We streven naar een portefeuille met een toereikend rendement, niet naar premievolume.

6.1. Ansvar

De acceptatierichtlijnen van de producten waarvoor Ansvar als risicodragers optreedt, zijn gebaseerd op de limieten uit de volmachtovereenkomst tussen Turien en Ansvar en de besluiten uit de stuurgroep rendement. Deze limieten zijn afgeleid van en in lijn met de herverzekering door Ansvar. Het herverzekeringsbeleid en jaarlijkse inkoop valt onder de verantwoordelijkheid van het herverzekeringscomité.

Dit wordt vertaald naar acceptatierichtlijnen per branche/ productlijn afhankelijk van de risk appetite van Ansvar en de productstrategie van Turien.

De Chief Underwriting Officer (CUO), manager Product & Portefeuille management en productspecialisten stemmen de acceptatierichtlijnen per productlijn af. De CUO is eindverantwoordelijk voor het acceptatiebeleid en bijhorende richtlijnen. Significante wijzigingen en/of aanpassingen om de rendementsdoelstellingen van de organisatie te realiseren worden afgestemd met de Stuurgroep Rendement. Dit is nader uitgewerkt in het Kaderdocument ‘Stuurgroep Rendement en afdeling Product- en portefeuillemanagement’ en in de wijzigingsprocessen rondom het acceptatiebeleid.

Binnen de acceptatierichtlijnen wordt geen ongeoorloofd of onwenselijk onderscheid gemaakt tussen personen, bijvoorbeeld op basis van gender of culturele achtergrond. Op hoofdlijnen ziet het proces m.b.t. de acceptatierichtlijnen als volgt uit:



6.2. Inkomen

Voor Inkomen geldt in het acceptatieproces dat we de richtlijnen van de volmachtgevers volgen. Hierbij bepaalt de adviseur in overleg met zijn klant de keuze voor een verzekeraar. Hierbij zijn we ons bewust van mogelijk waterbedeffecten: als de ene risicodragers bepaalde risico's uitsluit dan bestaat het risico dat een andere risicodragers deze verzekeringen bovenmatig krijgt aangeboden. Om hierop te anticiperen doen wij voor alle partijen een solide rendementsbewaking, dit is nader vormgegeven in het [rendementbewakingsproces voor volmachtgevers](#).

6.3. Financial Lines

Voor Financial Lines geldt in het acceptatieproces dat we de richtlijnen van de volmachtgevers volgen. Hierbij bepaalt de adviseur in overleg met zijn klant de keuze voor een verzekeraar. Hierbij zijn we ons bewust van mogelijk waterbedeffecten: als de ene risicodrager bepaalde risico's uitsluit dan bestaat het risico dat een andere risicodrager deze verzekeringen bovenmatig krijgt aangeboden. Om hierop te anticiperen doen wij voor alle partijen een solide rendementsbewaking, dit is nader vormgegeven in het [rendementbewakingsproces voor volmachtgevers](#).