

Feedback statement Memorandum of Understanding

Consultatiedocument

Refertemodel SWO

Inleiding

Op 4 november 2014 hebben wij, Adfiz, OvFD en het Verbond van Verzekeraars, relevante marktpartijen uitgenodigd om te reageren op het Memorandum of Understanding (MoU) consultatiedocument Refertemodell SWO. In dit feedback statement gaan wij in op de ontvangen reacties. We hebben ervoor gekozen om onderwerpen die in meerdere reacties terugkomen ("de rode draad") te benoemen. Ten aanzien van deze onderwerpen geven we aan hoe we hiermee zijn omgegaan. Ook geven we een reactie op enkele bijzonderheden in de ontvangen reacties.

1. Consultatie

Wij hebben een consultatieperiode van 4 november 2014 tot en met 28 november 2014 in acht genomen. Reacties konden worden gestuurd naar het volgende e-mailadres: consultatie.modelsw@gmail.com. Er zijn aantal reacties ontvangen van zowel intermediairs, aanbieders als andere stakeholders.

2. Aangedragen onderwerpen

Algemeen

Klantbelang centraal stellen

Een aantal respondenten geeft aan dat het van belang is dat de wensen en de verwachtingen van de klant centraal moeten staan in de dienstverlening. Hierbij worden ook punten als toegevoegde waarde en keuzevrijheid voor de klant als vertrekpunt genoemd.

Onze reactie

Onderdeel van het klantbelang is dat hij zo goed en efficiënt mogelijk kan worden bediend. Door goede afspraken over samenwerking te maken kan dit belang van de klant worden gediend. Het referentemodell beoogt deze afspraken zo vorm te geven, dat de samenwerking tussen adviseur en aanbieder optimaal bijdraagt aan goede klantbediening, afgestemd op de wensen en verwachtingen van de klant. Het referentemodell SWO/SLA is een privaatrechtelijke overeenkomst tussen twee marktpartijen waarbij het doel is om de klant samen goed te bedienen. Het zijn afspraken over de samenwerking, waarbij het in eerste instantie gaat om het vastleggen van rechten en verplichtingen van partijen jegens elkaar. In deze samenwerking geldt als uitgangspunt dat bij het leveren van dienstverlening er toegevoegde waarde voor de klant wordt gecreëerd. De samenwerking is bij alle 32 thema's erop gericht om de klant bijvoorbeeld behulpzaam te zijn in het realiseren van zijn doelen, te ontzorgen en gemak te bieden.

De klant heeft een eigen directe relatie met de adviseur/bemiddelaar (een overeenkomst van opdracht). De klant heeft ook een directe relatie met de aanbieder (productovereenkomst) en beiden kunnen ook werken met leveringsvoorwaarden (deze zijn eenzijdig van karakter).

Het is aan individuele marktpartijen om in hun directe relatie met de klant (dienstverleningsconcept, overeenkomst van opdracht, productovereenkomst, leveringsvoorwaarden etc.) heldere afspraken met de klant te maken over hun proposities of condities kenbaar te maken waartegen producten of diensten worden geleverd. Heldere communicatie met de klant is hierbij van belang. De klant blijft alle vrijheid houden om zelf te bepalen welke relatie hij wil aangaan en met wie. De klant weet vooraf welke dienstverlening door wie wordt geleverd.

"Noodzaak" samenwerkingsovereenkomst

Het doel en karakter van het referentemodell SWO/SLA is ook zodanig verwoord dat er geen sprake is van een verhouding opdrachtgever-opdrachtnemer tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar.

Een enkele respondent legt voor dat een samenwerkingsovereenkomst alleen nog noodzakelijk zou zijn als de adviseur op provisiebasis werkt of de premie-incasso uitvoert. Het refertemodel zou achterhaald zijn en worden ingegeven door de oude wereld van provisies en premie-incasso door de adviseur. Een samenwerkingsovereenkomst neigt naar een soort bemiddelaar die in opdracht van de aanbieder producten van die aanbieder verkoopt.

Onze reactie

De kwaliteit van klantbediening is mede afhankelijk van de kwaliteit van samenwerking tussen aanbieder en adviseur. Ook wanneer geen sprake is van provisie of premie-incasso. Daarom zijn samenwerkingsafspraken ook nu en in de toekomst van belang om goede klantbediening mogelijk te maken. Dit geldt bijvoorbeeld voor afspraken over het informeren van klanten, het omgaan met klantmachtigingen etc.

Nieuwe bedieningsconcepten leiden tot de noodzaak van het herijken van afspraken over samenwerken. Het refertemodel geeft hier invulling aan. Daarbij is het refertemodel flexibel qua opzet en toepasbaar voor verschillende bedieningsconcepten. Het refertemodel bevat bouwstenen waaruit aanbieder en adviseur/bemiddelaar kunnen kiezen zodat het aansluit bij het specifieke wijze van klantbediening.

Zorgplicht

Een enkele respondent merkt op dat de zorgplicht een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de aanbieder en de adviseur/bemiddelaar moet blijven. Een andere opvatting is dat het onvoldoende is uitgewerkt.

Onze reactie

Wat een klant mag verwachten ten aanzien van de minimale zorg op een lopend contract is wettelijk vastgelegd. Rekening houdend met het eigen bedieningsconcept kunnen partijen een keuze maken over de invulling ervan in aansluiting op de wensen en verwachtingen van de klant. Het refertemodel bevat bouwstenen waaruit aanbieder en adviseur/bemiddelaar kunnen kiezen om invulling aan de zorgplicht te geven.

Raadplegen van consumentenorganisaties/ positie consument

Een aantal respondenten pleit ervoor om de consument of zijn formele vertegenwoordigers te betrekken bij de totstandkoming van het refertemodel.

Onze reactie

Het uitgangspunt is dat het refertemodel een privaatrechtelijke overeenkomst is tussen een aanbieder en een adviseur/bemiddelaar. Bewust is gekozen voor een openbare consultatie van de MoU waarbij het relevante partijen, waaronder ook consumentenorganisaties, vrij stond om te reageren.

Specifieke MoU thema's

Thema 3: Doel model-SWO/SLA

Een enkele respondent vindt dat alle advieskantoren altijd toegang moeten hebben tot alle aanbieders waarin de klant is geïnteresseerd. Ook wordt gevraagd of er een ondergrens kan worden aangegeven ten aanzien van normen die geen onderdeel behoren uit te maken in het afwegingsproces van een aanbieder om al dan niet een samenwerking met de adviseur/bemiddelaar aan te gaan.

Onze reactie

Wij begrijpen dat het thema markttoegang partijen in de markt bezighoudt. Het bedienen van de klant volgens zijn wensen en behoeften raakt de discussie over de markttoegang. Markttoegang kan echter niet geregeld worden in een referentemodel SWO. Een SWO is immers een privaatrechtelijke overeenkomst waarin afspraken tussen twee individuele private partijen worden overeengekomen, en niet tussen alle adviseurs met alle aanbieders. Wij zijn van mening dat de discussie over markttoegang binnen een markt die in transitie is zeker op (korte) termijn kan worden gevoerd. En hoewel de discussie raakt aan afspraken over samenwerking, is het referentemodel SWO/SLA niet afhankelijk van de uitkomst van deze discussie. Het al dan niet stellen van een ondergrens zal hierin betrokken kunnen worden.

Thema 4: Beschikbaar stellen productinformatie

Meerdere respondenten geven aan dat de productinformatie naast actueel, ook volledig moet zijn.

Een respondent wijst erop dat als de klant toegang krijgt tot een internetportaal, de aanbieder vervolgens een machtigingsformulier aan de klant moet sturen, waarmee de klant de adviseur kan machtigen om toegang te krijgen tot het portaal.

Onze reactie

De toevoeging 'adequaat' als alternatief voor volledig wordt meegenomen in de tekst van de MoU.

In plaats van het werken met machtigingen vanuit de aanbieder is het naar onze mening beter dat de klant met zijn adviseur/bemiddelaar afspraken maakt over toegang tot zijn klantdossier via het portaal.

Thema 6: Naleving afspraken werking product en serviceniveaus

Een respondent merkt op dat een klant een minimaal gegarandeerd serviceniveau wil. Een andere respondent geeft aan dat het in het belang van de consument, aanbieder en bemiddelaar is dat voor iedereen helder is welke dienstverlening door wie wordt geleverd. Ook wordt opgemerkt dat een nadere invulling van periodiek ontbreekt en dat het voldoende moet zijn dat partijen evalueren, wanneer zij signaleren dat de andere partij bepaalde afspraken niet nakomt.

Onze reactie

Gelet op het gekozen bedieningsconcept kunnen er afspraken met de klant worden gemaakt over het serviceniveau. De klant moet er op kunnen vertrouwen dat het product dat hem geadviseerd wordt, werkt zoals aan hem is toegezegd en de overeengekomen service biedt. Ook de adviseur/bemiddelaar zal afspraken moeten naleven zodat het overeengekomen serviceniveau aan de klant geleverd kan worden.

Uiteraard moet het voor alle partijen wel duidelijk zijn welke dienstverlening door wie wordt geleverd. Een adviseur/bemiddelaar zal duidelijk moeten zijn in zijn dienstenwijzer/ dienstverleningsdocument/ overeenkomst van opdracht over zijn dienstverlening, de aanbieder zal duidelijk moeten zijn in de verzekeringsovereenkomst/polisvoorwaarden en ook aanbieders en adviseurs/bemiddelaars moeten onderling in de SWO dan wel in bijbehorende SLA's duidelijk met elkaar afspreken wie welke diensten verleent.

Een minimaal “gegarandeerd serviceniveau” in het refertemodel zou betekenen dat er marktbreed concrete afspraken worden voorgesteld over de invulling van de service en dat vinden partijen vanuit het oogpunt van marktwerking te ver gaan. Een van onze uitgangspunten is dat het refertemodel in lijn is met de mededingingswetgeving.

Wij prefereren om geen concrete nadere invulling te geven aan het begrip ‘periodiek’, omdat naar onze mening en gelet op onze uitgangspunten, partijen dit zelf in hun SLA’s verder kunnen invullen. Het is dan uiteraard mogelijk om af te spreken dat zij alleen evalueren wanneer zij signaleren dat de andere partij bepaalde afspraken niet nakomt.

Thema 8: Leveren offerte conform kwaliteitseisen aanbieder en adviseur

Een respondent geeft aan dat voor zowel offertes als polissen de verantwoordelijkheid voor controle volledig bij de adviseur wordt gelegd en dat de aanbieder hierdoor van zijn verantwoordelijkheid wordt ontslagen.

Onze reactie

Wij hebben aangegeven dat aanbieder en adviseur/bemiddelaar beiden verantwoordelijk zijn voor de juistheid en volledigheid van benodigde en verstrekte gegevens. Echter, indien een klant een offerte via een adviseur/bemiddelaar opvraagt vinden wij het de taak van de adviseur/bemiddelaar om de offerte te controleren.

Adviseur/bemiddelaars en aanbieders kunnen in een SLA verdere individuele afspraken maken. Hierbij kan men afspraken maken over het serviceniveau en consequenties bij fouten die partijen maken bij het verstrekken van gegevens voor offertes of het verwerken van die gegevens in offertes en polissen. De aanbieder wordt dus niet van zijn verantwoordelijkheid ontslagen.

Thema 12: Commercieel gebruik gegevens van de klant

Enkele respondenten bepleiten om het commercieel gebruik van klantgegevens vast te leggen in het refertemodel-SWO/SLA. Een partij wil ook weten wat de argumenten van verzekeraars zijn.

Onze reactie

Uiteraard is ook dit een thema waar wij - mede gelet op de discussies in de markt - reeds intensief over hebben gesproken. Wij hebben geen overeenstemming kunnen bereiken, maar zijn het er over eens dat het van belang is dat aanbieders en adviseur/bemiddelaars duidelijk zijn naar elkaar over het commercieel gebruiken van klantgegevens en het toezenden van generieke informatie. Wij hebben afgesproken de dialoog op dit punt voort te zetten en omstreeks over een jaar de mogelijkheden te bezien om alsnog tot een gezamenlijk standpunt te komen. Naar aanleiding van de consultatiereacties zullen wij bezien of de dialoog op dit punt eerder kan worden voortgezet.

Thema 13: Informatievoorziening ten aanzien van de lopende overeenkomst

Een enkele respondent vraagt of de adviseur/bemiddelaar via een machtiging van de klant toegang tot de klantinformatie kan krijgen bij een aanbieder als de klant niet tot de portefeuille van de adviseur/bemiddelaar behoort.

Onze reactie

Partijen komen overeen dat de machtiging van de klant aan zijn adviseur/bemiddelaar voor ontvangst van gegevens over het lopende product door aanbieders geëerbiedigd zal worden (zie thema 13 MoU).

Een respondent bepleit dat een adviseur/bemiddelaar altijd enkele dagen voordat de klant wordt geïnformeerd door de aanbieder wordt geïnformeerd over te verzenden informatie aan de klant over een lopende overeenkomst.

Onze reactie

Het referentemodell stelt dat een adviseur/bemiddelaar tijdig wordt geïnformeerd door de aanbieder. Partijen kunnen concreter afspraken over de termijn van het vooraf ontvangen van informatie die aan de klant wordt verzonden in een SLA overeenkomen.

Een respondent wijst erop dat een aanbieder de aan de klant te versturen informatie vaak via het extranet aan de adviseur/bemiddelaar ter beschikking stelt, zonder daarvan specifieke melding te doen aan de adviseur. Dit werkt omslachtig doordat een adviseur/bemiddelaar dagelijks de extranetten van aanbieders moet controleren met wie hij samenwerkt. Dit vergt onnodig veel tijd. Als oplossing wordt voorgesteld dat de adviseur/bemiddelaar de aan de klant te verstrekken informatie per post ontvangt ofwel via een specifieke mail wordt geïnformeerd.

Onze reactie

Dit thema hebben we deels ondervangen bij thema 4 (Beschikbaar stellen productinformatie). Wij zullen dit punt nog in onze verdere besprekingen meenemen.

Thema 14: Productwijzigingen

Enkele respondenten merken op dat de toelichting van een aanbieder op de productwijziging juist en volledig moet zijn.

Onze reactie

De toevoeging 'juist' en 'adequaaf' als alternatief voor 'volledig' wordt meegenomen in de tekst van het MoU.

Thema 18: Premie-incasso

Een respondent maakt zich zorgen dat wanneer de bemiddelaar afspraken in het kader van premie-incasso niet nakomt de aanbieder direct kan overgaan tot maatschappij-incasso. Het intrekken van de incassobevoegdheid bij de eerste schending van de gemaakte afspraken zou volgens de respondent ook rechtens niet houdbaar zijn.

Onze reactie

Het klopt dat bij het thema premie-incasso overeen is gekomen dat bij het niet nakomen van de afspraken een aanbieder in principe direct zal kunnen overgaan tot maatschappij-incasso. Het is daarom van belang om te handelen op basis van de afgesproken procedure. Partijen zullen nog nader kijken naar het commentaar van de respondent.

Thema 20: Execution only door bemiddelaar

Diverse respondenten hebben gereageerd op het thema execution only door de bemiddelaar. In de kern komt het erop neer dat indien de aanbieder van oordeel is dat zijn product zich niet leent voor execution only, de regel zou moeten zijn dat de aanbieder het product niet levert.

Onze reactie

De brancheorganisaties vinden vrije marktwerking van groot belang. Ook is het van wezenlijk belang dat in de komende jaren voldoende ruimte is om innovatieve bedieningsconcepten te introduceren. Differentiatie van dienstverlening is een goede ontwikkeling. Dit betekent dat elke financiële

dienstverleners vrij moet zijn om een eigen bedieningsconcept te volgen. Een aanbieder kan in het uiterste geval besluiten om het product niet te leveren.

Thema 27: Wijzigingen in samenwerkingsovereenkomst

Een respondent wijst, uit kosten oogpunt voor het intermediair, erop dat voor het wijzigen van een samenwerkingsovereenkomst een praktische en goedkopere oplossing als uitgangspunt zou moeten worden genomen. De respondent geeft aan dat een digitale communicatielijns waaruit de instemming kan worden geconcludeerd in dit kader wellicht een beter alternatief is.

Onze reactie

Het is nog de vraag of er sprake is van hoge kosten, echter wij zullen dit punt in onze verdere besprekingen meenemen.

3. Vervolgtraject

Zoals eerder aangegeven worden de gezamenlijke standpunten als verwoord in het MoU per thema vormgegeven in artikelen. Het referentemodel SWO dat de partijen uitwerken bestaat uit drie onderdelen:

1. SWO met generieke afspraken;
2. Een format over te leveren service levels, waarover individuele partijen afspraken kunnen maken in een service level agreement (SLA);
3. Handboek met afspraken over procedures als premie-incasso en schaderegelingsbevoegdheid.

4. Tenslotte

Wij zijn alle respondenten erkentelijk voor de reacties op het MoU. De vele constructieve reacties laten zien dat de verzekeringsbranche samen de stap in de toekomst wil zetten om de klant te bedienen. Tegelijkertijd vragen wij ook begrip voor het feit dat niet op alle individuele punten of punten die niet breed worden gedeeld kan worden gereageerd.

De lijst met punten waar wij in 2015 nog nader naar kijken ziet er als volgt uit:

- Markttoegang
- Commercieel gebruik van klantgegevens
- Melding aan adviseur/bemiddelaar bij nieuwe informatie voor de klant via extranet.
- Inname portefeuille
- Onderhoud bij mengvormen advies/bemiddeling
- Digitale accordering wijzigen samenwerkingsovereenkomst

Den Haag, 6 februari 2015