

INFORMATIE VOOR DE DISTRIBUTEUR

Product:

Motorrijtuigenverzekering

Relevante kenmerken van het product

In de zogenaamde IPID (Insurance Product Information Document) staan de productkenmerken kort en duidelijk opgesomd voor de klant. De IPID dient voor het sluiten van de overeenkomst in het bezit van cliënt te zijn, zodat deze de informatie tot zich kan nemen alvorens een product aan te schaffen. Deze documenten kunt u terugvinden op de MS Amlin website: <https://www.msamlin.com>

Iedere eigenaar van een motorrijtuig is verplicht om een verzekering af te sluiten die de wettelijke aansprakelijkheid dekt voor schade die met of door dat motorrijtuig aan derden kan worden toegebracht. De eisen waaraan deze verzekering moet voldoen zijn vastgelegd in de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM), Wetgeving met betrekking tot het vervoer van gevaarlijke stoffen (ADR), de groene kaart overeenkomst (Green Card Agreement) en diverse andere regelingen. De verzekering van MS Amlin voldoet volledig aan de wettelijke eisen.

Dekking:

In het verzekeringspakket kunnen naast de wettelijk verplichte WA-dekking optioneel nog andere dekkingen worden afgesloten die allemaal te maken hebben met het motorrijtuig, zoals:

- (Beperkt-) Casco Verzekering = voor schade aan de eigen auto zelf
- Ongevallenverzekering voor inzittenden = een vast bedrag bij personenschade of overlijden
- Schadeverzekering inzittenden = extra dekking inzittenden
- Rechtsbijstandverzekering = juridische bijstand

Belangrijkste algemene uitsluitingen:

- Inbreuk op nationale of internationale sanctiewet- en regelgeving
- Molest
- Terrorisme (anders dan NHT)
- Atoomreacties
- (Bio-) chemische wapens

Belangrijkste specifieke uitsluitingen:

- Opzet
- geen rijbewijs
- Verhuur/ betaald vervoer
- Deelname wedstrijden
- Alcoholgebruik

Doelgroep

Soms blijkt uit de aard van de verzekering duidelijk voor welke doelgroep een verzekering bestemd is en voor wie deze verzekering geen enkele toegevoegde waarde heeft (denk aan een Garage verzekering). Dit is echter niet altijd even duidelijk en dan zal dit aan de hand van acceptatierichtlijnen, aanvraagformulieren e.d. moeten worden aangegeven. Uiteindelijk zijn het de underwriters van MS Amlin en de sluiters/acceptanten van tussenpersonen die (eventueel in samenspraak met de klant) beoordelen of een product geschikt is of niet.

MS Amlin richt zich op het verzekeren van wagenparken.

Kleinere vloten tot zo'n 15 voertuigen worden verzekerd middels zogenaamde covers. Dit betekent een standaard premietelling met Bonus/Malusregeling voor reguliere zakelijke risico's.

MS Amlin richt zich uitdrukkelijk niet op internationaal beroepsgoederenvervoer, veevervoer, coaches & busses en hulpdiensten als politie, brandweer en ambulances.

Focus op de volgende sectoren:

Zakelijke wagenparken Vaste of B/M premie Maatwerk voor grote(re) parken E-Trade oplossing voor wagenparken tot 15 objecten via online premie- en offertetool ATOSI	Personenvervoer Contract-, zorg- en VIP vervoer MS Amlin verzekert <u>niet</u> : Straattaxi Internationale (vakantie)pendel Leasing WA Eigen Behoud Casco Stop-Loss Boekwaarde clausule
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Distributiestrategie

De praktijk is dat MS Amlin geen verzekeringen rechtstreeks aanbiedt maar altijd samenwerkt met onafhankelijke professionele tussenpersonen en gevolmachtigden. MS Amlin als verzekeraar en tussenpersonen worden gezien als financiële ondernemingen en moeten op basis van de Wet op het financieel toezicht (WFT) ervoor zorgen dat de organisaties over voldoende vakbekwaamheid beschikken. Een persoon is vakbekwaam als deze over de juiste diploma's en PE- certificaten beschikt om financiële diensten te kunnen verlenen.

Het uitgangspunt van de vakbekwaamheidseisen is dat alle klantmedewerkers in een financiële onderneming vakbekwaam zijn. Met klantmedewerkers worden alle medewerkers bedoeld die zich bezighouden met het verlenen van financiële diensten aan klanten. Voor klantmedewerkers die adviseren geldt een diplomaplicht. Voor andere klantmedewerkers moet een onderneming via de bedrijfsvoering zorgen voor de noodzakelijke vakbekwaamheid.

Opleidingen zijn er op gericht dat medewerkers in staat zijn risico's in kaart te brengen en te analyseren en af te stemmen op de wensen van hun klanten. Zij leren daarbij de vertaling te maken naar verzekeringsoplossingen.

Als vergunninghouder moet MS Amlin ervoor zorgen dat alle klantmedewerkers permanent actueel vakbekwaam zijn.

Dit betekent dat klantmedewerkers vakbekwaam zijn, dat zij op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen op hun vakgebied en deze kunnen toepassen in hun werk. Deze verplichting geldt voor elke medewerker met inhoudelijk klantcontact.

Een onafhankelijk tussenpersoon zal voor de klant op zoek gaan naar de verzekering die het best bij de klant past. Tijdens de looptijd van de verzekering blijft de tussenpersoon het aanspreekpunt voor de klant. Zo zal de tussenpersoon ook bij een schade de klant bijstaan.

De tussenpersoon zal het product (van MS Amlin of een concurrent) aan de eindklant presenteren, vaak in een vergelijk van premie en klant specifieke condities (clausules). De tussenpersoon kan - indien overeengekomen - een vaste procentuele vergoeding krijgen als een polis gesloten wordt als kostenvergoeding voor het werk. Er worden geen andere/separate financiële prikkels gegeven bij het sluiten van een contract. Ingeval van een volmacht wordt wel een tekencommissie overeengekomen. Via deze route wordt immers een deel van het werk verplaatst van maatschappij naar volmacht.

Als de tussenpersoon of gevolmachtigde werkt met subagenten of nevenverzekeringstussenpersonen, dient deze vast te stellen of zij in het bezit zijn van de benodigde vergunning (tenzij ze onder vrijstellingsregeling vallen) en voldoen aan de wettelijke eisen, zoals vakbekwaamheid.

Productgoedkeuringsproces

In het kader van het project Client Experience zijn alle MS Amlin producten beoordeeld. Nieuwe producten worden binnen hetzelfde proces beoordeeld. Het gaat erom dat de producten in het belang van de klanten en fair zijn. Hierbij spelen o.a. de volgende aspecten:

- Voldoet het aan de behoefte van onze klanten.
- Klant in het middelpunt
- Redelijke prijs
- Gepast/ fair product
- Geen onredelijke bepalingen
- Begrijpelijk.

In Nederland geldt op basis van wet- en regelgeving dat verzekeraars een procedure moeten hebben waarmee wordt getoetst of nieuwe en bestaande producten in het belang van de klant zijn en begrijpelijk. Deze procedure wordt in Nederland vaak aangeduid als Product Approval & Review Process (PARP).

In Engeland gelden vergelijkbare eisen op basis van Wet- regelgeving maar hebben we ook te maken met eisen vanuit Lloyds.

MS Amlin heeft in de UK een procedure ontwikkeld in het kader van Client Experience (Product Review) en besloten om deze procedure ook voor de andere landen te laten gelden.

Binnen deze procedure wordt een tool gebruikt die bestaat uit diverse onderdelen. Het geheel wordt vastgelegd in een zogenaamde Product Locker.

In de Product Locker zijn onder andere de volgende tabs terug te vinden:

Product Assessment Matrix (PAM)

Door middel van een soort “quick scan” wordt het risico in beeld gebracht en wordt het Conduct Risk bepaald (High, Medium of Low).

Key Informatie

Op basis van de antwoorden in de PAM wordt bij Key informatie het Conduct Risk weergegeven.

Conduct evaluation

De Conduct Evaluation is de kern van de review. Hier wordt stilgestaan bij aspecten als: behoeftes van de klant, doelgroep, dekking, wijze van distributie, training van medewerkers, management informatie, communicatie en evaluatie.

Key Performance Indicator (KPI)

Alle relevante kritieke prestatie-indicatoren worden hier in beeld gebracht.

Wording Review

Hier wordt stilgestaan bij de polisvoorwaarden. Deze moeten leesbaar zijn voor de doelgroep, voldoen aan wet- en regelgeving en voor wat betreft de dekking aansluiten op de behoefte van de klanten en geen onredelijke uitsluitingen bevatten.

Project Oversight Group (POG) Review

Alle stukken worden uiteindelijk beoordeeld binnen de Project Oversight Group (POG). De uitkomst van de POG review wordt vastgelegd met vermelding van de datum waarop het product opnieuw bekeken zal worden. Alle MS Amlin producten worden afhankelijk van het Conduct Risk één keer per jaar of één keer per twee jaar beoordeeld. Als er tussentijds aanleiding is, wordt er eerder beoordeeld.

Post POG Rating

Bij het invullen van de PAM wordt door de tool automatisch het Conduct Risk bepaald. Na het doorlopen van de Product Locker wordt bekeken of er argumenten zijn de automatische gegenereerde scores aan te passen. Dit wordt beoordeeld op basis van de hieronder genoemde aspecten die bepalend zijn voor de hoogte van een bepaald risico.

Customer risk	Ziet op het type klant waaraan het product wordt verkocht en of het geschikt is voor dat type klant (voor een kwetsbare consument is het risico veel hoger dan voor een groot bedrijf).
Product complexity	Ziet op eigenschappen als: <ul style="list-style-type: none">- is het een complex-product;- zijn de polisvoorwaarden formeel goedgekeurd;- wat is de standaard duur;- wordt het stilzwijgend verlengd.

Sales risk	<ul style="list-style-type: none">- Hoe (met of zonder advies) wordt het verkocht en via welke keten wordt het verkocht aan de klant;- wordt er reclame gemaakt;- is het een soort koppelverkoop.
Incentives	Welke maatregelen zijn getroffen om te bewerkstelligen dat de klant goed wordt geadviseerd, geen misleidende informatie krijgt en dat partijen in de keten goed zijn opgeleid en integer werken.
Service risk	Gaat over policy administratie, premie-incassering, claims handling (doet MS Amlin dat zelf of is dit uitbesteed aan een gevolmachtigde / service provider) en klachtenafhandeling.

Amstelveen, 17 oktober 2018