

POG-WERKZAAMHEDEN WORDEN VAAK VOORUITGESCHOVEN EN TEGEN HET EINDE VAN HET VERSTRIJKEN VAN DE DEADLINE WORDT ER HARD GEWERKT OM TOCH NOG HET PRODUCT TE REVIEWEN. ZO VOELT HET POG-PROCES ALS EEN BALLAST IN PLAATS VAN EEN HELE MOOIE KANS OM TOT EEN BETER PRODUCT TE KOMEN.

Help, ik moet POGGEN

TEKST WILFRED SCHEP, POG-SPECIALIST SVC COMPLIANCE

Volmachten en verzekeraars zijn vanuit de IDD verplicht om op regelmatige basis zelf ontwikkelde verzekeringsproducten te POGGEN. Product Oversight and Governance wordt doorgaans niet als de meest aantrekkelijke klus gezien. Een gemiste kans. U kunt immers uw product vanuit klantperspectief kritisch onder de loep nemen en vaak met simpele wijzigingen sterk verbeteren. Resultaten zijn betere en duidelijkere producten voor de klant die leiden tot minder klantvragen en uiteindelijk meer tevreden klanten.

KNVB

De AFM ziet erop toe dat volmachten en verzekeraars aantonen dat de eigen ontwikkelde verzekeringsproducten toegevoegde waarde bieden voor de klant. Dit kan door bij marktintroductie, productontwikkeling (na elke aanpassing) en op regelmatige basis producten langs de meetlat te leggen van het KNVB-toetsingskader. Vanuit het perspectief van de klant worden producten dan getoetst op:

- *Kostenefficiëntie.* Biedt het product waar voor haar geld en staan de diensten in verhouding tot de prijs?
- *Nut.* Is het product van toegevoegde waarde voor de beoogde klantdoelgroep? Met andere woorden wordt er invulling gegeven aan de behoefte van een klant of doelgroep?

- *Veiligheid.* Zijn de uitkomsten in alle scenario's uitlegbaar en acceptabel? Doet het product in alle omstandigheden wat het belooft?
- *Begrijpelijkheid.* Is het product functioneel transparant en kunnen de belangrijkste kenmerken van het product en de werking goed uitgelegd worden? Sluit het taalgebruik daarbij aan bij de klantgroep?

Als op alle vier de genoemde categorieën het antwoord volmondig 'ja' is, kan gesteld worden dat het klantbelang centraal staat.

FLINKE LIJST VERBETERINGEN

Echter voordat het zover is wijst de productreview meestal wel uit dat er verbeteringen noodzakelijk zijn. Verzekeringsproducten zijn vaak langer geleden ontwikkeld en nieuwe ontwikkelingen vanuit de markt maar ook uit techniek of wetgeving zijn nog niet in het product verwerkt. De eerste productreview die voor een product wordt gedaan, levert in de praktijk dan ook vaak een flinke lijst aan verbeteringen op.

En juist daar ligt dus de kans om gericht en snel de eigen verzekeringsproducten sterk te verbeteren. Een duidelijk begin van product doorontwikkeling en een krachtig signaal naar klanten. We hebben immers naar u geluisterd en vernieuwen onze producten daar waar u dat nodig vindt.

IN DE TIJD AGENDEREN

Waar nu te beginnen? Het beste antwoord op deze vraag is om te starten met een productcatalogus en een reviewkalender. Zet op deze kalender alle producten die u zelf heeft ontwikkeld. Dit zijn ook producten die voor het grootste gedeelte gemaakt zijn door een verzekeraar, maar die u door een beperkte toevoeging of wijziging tot een eigen product heeft gemaakt. Bijvoorbeeld door een toevoeging op de polisvoorwaarden of door het product eigen te maken voor een specifieke doelgroep.

Door de producten in de tijd te agenderen voor review creëert u duidelijkheid voor uzelf en weet u waar te beginnen. Zet daarbij de producten die nog nooit zijn beoordeeld als eerste op de kalender en houd rekening met toekomstige marktintroducties. Een nieuw product moet immers goedgekeurd zijn in het Product Approval Proces voor het op de markt gebracht mag worden. In het geval van een volmacht zal tijdens de productontwikkeling het product ter goedkeuring voorgelegd worden aan de verzekeraar. Een volledig doorlopen productreview is daarbij onmisbaar.

Houd in de reviewkalender voldoende ruimte om aanbevelingen en verbeteringen vanuit de productreview te kunnen verwerken. Plan dus niet alle reviews strak achter elkaar in, maar creëer tussen de reviews ruimte om meteen de verbeteringen op te pakken. Op dat moment liggen deze verbeteringen nog vers in het geheugen en weet iedereen die betrokken is geweest bij de productreview hoe deze verbeteringen uit te voeren. Het bij de review direct vastleggen van concrete aanbevelingen om de bevinding op te lossen helpt hierbij ook.

Na het uitvoeren van alle productreviews en het oplossen van de bevindingen is de eerste belangrijke stap in het POG-proces gezet. Echter hier blijft het niet bij. Periodiek, uitgangspunt is daarbij vaak tenminste een keer per drie jaar, moeten producten opnieuw worden beoordeeld. Plan daarom door in de reviewkalender, zodat u nu al weet welke werkzaamheden er de komende jaren te verwachten zijn.

PRAKTIJKTIPS

- Maak een productcatalogus en een reviewkalender.
- Zet als eerste op de reviewkalender de producten die nog nooit zijn beoordeeld en langer geleden zijn gemaakt.
- Creëer voldoende ruimte tussen de reviews om meteen de verbeteringen op te pakken.
- Bepaal de frequentie van de periodieke reviews en plan deze voor de komende jaren alvast in op de kalender. ■



‘Creëer tussen de reviews ruimte om meteen de verbeteringen op te pakken’

ZELF DOEN OF UITBESTEDEN?

Stel u zelf de volgende vragen:

- Hoe kritisch bent u zelf naar uw eigen producten?
- Weet u aan welke kwaliteitseisen een POG-review moet voldoen?
- Kunt u voldoende tijd investeren om POG-reviews te doen?

Schakel een onafhankelijke partij in om u te helpen indien u twijfelt na het beantwoorden van deze vragen.