

Model beleid provisietransparantie

(ingangsdatum 1-7-2024)

Vanaf 1 juli 2024 informeren wij consumenten over de provisie bij particuliere schadeverzekeringen. Omdat de praktijk gevarieerd is en de wet daarin voorziet door haar open normering, hebben wij dit beleidsdocument opgesteld met als doel:

- het vastleggen van onze uitgangspunten voor de implementatie van deze actieve informatieplicht;
- zorgdragen voor een zo consistent mogelijke uitvoering van de actieve informatieplicht naar de letter en geest van de wet;
- het scheppen van duidelijkheid voor de medewerkers binnen de onderneming op welke wijze de informatieplicht moet worden uitgevoerd;
- het creëren van een document waar de actuele stand van zaken in geval van gewijzigde inzichten of regulering van praktisch situaties kan worden vastgelegd en geraadpleegd;
- het kunnen monitoren van de implementatie van de informatieplicht op basis van de uitgangspunten en definities

Beleidskeuzes ten aanzien van transparantie

Wij informeren consumenten voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst over de hoogte van onze advieskosten / dienstverleningskosten (provisie) en de inhoud van onze dienstverlening. Wanneer het exacte bedrag bekend is informeren wij de consument hierover, als dit bedrag nog niet bekend is geven wij een accurate indicatie.

Wij hebben voor diverse situaties keuzes uitgewerkt over het onderwerp, het moment en de vorm van transparantie, en over de wijze van vastlegging.

[waarover transparant – omschrijf hier de keuze die jij maakt – teksten zijn ter inspiratie]

Wij zijn transparant over de provisie die wij ontvangen voor het sluiten van een nieuwe overeenkomst met een consument voor een schadeverzekering.

- 1) Dit betreft in ieder geval iedere schadeverzekering voor een risico/object waarvoor wij voor het eerst aan een consument als nieuwe of als bestaande klant onze diensten verlenen.
- 2) Wij zijn ook transparant wanneer sprake is van een wezenlijke wijziging van de essentiële onderdelen van een bestaande overeenkomst. Van een wezenlijke wijziging is bijvoorbeeld sprake in de volgende situaties:

[je kunt het keuzemodel in bijlage A gebruiken om hier de relevante voorbeelden te benoemen, zodat duidelijk is dat situaties vooraf beoordeeld zijn en consistent beleid wordt nagestreefd]

[zie Q&A voor meer toelichting bij dit onderwerp]

[moment van transparantie – omschrijf hier de keuze die jij maakt – teksten zijn ter inspiratie]

- 3) [optie = indicatie bij aanvang adviesgesprek] Wij vinden het belangrijk dat consumenten de informatie zo vroeg mogelijk krijgen, omdat we het gesprek over onze dienstverlening en de kosten daarvan willen voeren op het moment dat de consument zijn keuze voor ons maakt, en voordat wij voor de consument aan het werk gaan. Daarom kiezen wij ervoor een accurate indicatie van het te verwachten provisiebedrag te geven.
- 4) [optie = exact voor einde bemiddeling (bij de offerte)] Wij kiezen ervoor om de informatie over de kosten van onze dienstverlening waar mogelijk op de offerte te vermelden. Dat is een eenvoudig uitvoerbare optie, en zorgt voor minimale extra kosten voor de klant.

Optioneel: Wij informeren de consument voorafgaand aan het advies wel over onze dienstverlening, voor zover mogelijk en relevant

[vorm van transparantie – omschrijf hier de keuzes die je maakt – teksten zijn ter inspiratie]

- 5) [schriftelijke indicatie] We berekenen een accurate indicatie van de verwachte provisie [via [provisieberekenen.nl](#)] en noteren die voor de klant op onze dienstenkaart / geven de klant een kopie van de download-pdf uit de tool / mailen het bedrag aan de klant
- 6) [mondelinge indicatie] We berekenen een accurate indicatie van de verwachte provisie [via [provisieberekenen.nl](#)] en melden dit in het gesprek aan de klant. [optioneel: Deze informatie bevestigen we per mail aan de klant]
- 7) [exact op offerte] We berekenen de exacte provisie [met offertesoftware] en vermelden dit op de offerte

Optioneel: Wij vermelden ook het gehanteerde provisiepercentage, zodat de klant weet hoe de feitelijke provisie samenhangt met de premie, en op de hoogte is van het feit dat het nominale provisiebedrag in de tijd zal wijzigen.

Optioneel: Aanvullend vermelden wij het verwachte provisiebedrag ook op de offerte (wanneer er een offerte opgemaakt wordt).

[vorm van vastlegging – omschrijf hier de keuzes die je maakt – teksten zijn ter inspiratie]

- 8) [mondeling] Wij maken in het klantdossier een notitie van het aan de klant vermelde provisiebedrag.
- 9) [schriftelijk] Wij slaan een kopie van de download van [provisieberekenen.nl](#) / de bevestigingsmail aan de klant / de offerte op in het klantdossier

Procedure ten aanzien van verstrekken transparantie

Procedure – [optie] provisie op offerte

1. Bij nieuwe producten wordt de consument in de precontractuele fase actief geïnformeerd over de nominale provisie vermeld in de offerte en/of in een (schriftelijke) bevestiging naar de consument.
Bij uitzondering zal in de situatie dat de exacte provisie niet kan worden vastgesteld, de consument actief in de precontractuele fase worden geïnformeerd over de provisie in de vorm van een fijnmazig gemiddelde. Dit gemiddelde wordt bepaald met de rekentool:

www.provisieberekenen.nl en wordt vermeld in de schriftelijke bevestiging die aan de consument wordt verstuurd.

Procedure - [optie] indicatie bij aanvang adviesgesprek

1. Bij nieuwe producten wordt de consument actief in de precontractuele fase geïnformeerd over de provisie in de vorm van een fijnmazig gemiddelde. Dit gemiddelde wordt bepaald met de rekentool: www.provisieberekenen.nl [optioneel: en wordt vermeld in de schriftelijke bevestiging die aan de consument wordt verstuurd].

Vervolg procedure – beide situaties gelijk

2. Blijkt de exacte provisie significant af te wijken van het fijnmazig gemiddelde dan wordt de consument in de precontractuele fase actief geïnformeerd over de exacte provisie door het toezenden van de offerte of via een andere (schriftelijke) bevestiging van de exacte provisie. Hiervan is sprake wanneer [Invulinstructie : maak een keuze wat in jouw onderneming als significant wordt beschouwd - dat zorgt voor en wijst op consistent beleid]
3. Bij nieuwe producten wordt de consument in de precontractuele fase actief geïnformeerd over onze dienstverlening door [omschrijf hoe je informeert over dienstverlening, bijv. door het verstrekken van een dienstverleningskaart (ter inspiratie verwijzen we naar de [Infographic voor transparantie van diensten](#))
4. Bij nieuwe producten ontvangt de consument standaard in de precontractuele fase:
 - Offerte indien beschikbaar
 - Dienstverleningskaart
 - Dienstenwijzer
 - Verzekeringskaart

[meer info over pre-contractuele informatie vind je in [deze checklist](#)]
5. In de gevallen dat het adviesproces volledig wordt afgerond in één mondeling gesprek wordt de informatie zoals hiervoor genoemd zo snel mogelijk aan de klant toegestuurd en in ieder geval vóór afsluiten van het product.
6. Als een nieuw product wordt eveneens beschouwd:
 - Een nieuwe verzekering binnen een bestaand verzekeringspakket
 - Een objectwijziging op een bestaande verzekering (b.v. nieuwe auto of nieuwe woning op bestaande polis)
 - Een wezenlijke wijziging van de verzekering
7. Er is sprake van een wezenlijke wijziging ingeval van (bijvoorbeeld):
 - -
 - -
 - -
8. Er is geen sprake van een wezenlijke wijziging in geval van (bijvoorbeeld)
 - -
 - -
 - -

[voor meer informatie over wezenlijke wijziging zie Q&A en bijgevoegd keuzemodel 1].

[sluit in je omschrijving bij 7. en 8. aan bij de keuzes die je in je beleid maakt onder artikel 2]

9. In die gevallen waar op basis van deze procedure niet kan worden vastgesteld of de actieve provisie transparantie van toepassing is, zijn we transparant.
10. De implementatie van deze procedure wordt gemonitord. Jaarlijks wordt een onderzoek gedaan naar de wijze waarop deze procedure wordt uitgevoerd.

[wil je in de procedure of beleid iets opnemen over:

- a. Onderscheid Zakelijk/particulier
- b. conversie van een portefeuille of overname van een product

Dan biedt de Q&A hiervoor aanvullende informatie]

Bijlage A: keuzemodel - wanneer is sprake van een nieuwe overeenkomst?

- Wanneer er sprake is van de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst is niet publieksrechtelijk gedefinieerd. Wij gebruiken het handvat dat de AFM geeft: bij *wezenlijke wijziging van de essentiële onderdelen van de overeenkomst* zijn wij in ieder geval transparant.
- Wij hebben onderstaand veel voorkomende verschillende situaties geïnventariseerd en beoordeeld. Door de keuzes die wij in die situaties maken vast te leggen streven wij naar een consistente bepaling of wij in een specifieke situaties transparantie vereist achten.

	Wezenlijke wijziging op essentieel onderdeel? Zo ja, dan transparant
Wijziging van verzekerd object op bestaande polis (bijv. nieuwe auto)	
Toevoeging van een nieuwe verzekering aan een bestaand verzekeringspakket	
Toevoegen van een verzekering aan bestaande polis (bijv. aanvullende ziektekosten, schadeinzittenden)	
Toevoeging van een object / uitbreiding van de dekking op bestaande polis met meer dan x% invloed op de premie (bijv. bijschrijven nieuwe schuur op opstal)	
Indexatie op de polis van verzekerd bedrag of premie (Is dit onderdeel van de overeenkomst?)	
Wegvallen pakketkorting door opzeggen verzekering (Is dit onderdeel van de overeenkomst?)	
Wezenlijke aanpassing van essentiële polisvoorwaarden	
Conversie van een polis naar volmacht of andere verzekeraar, waarbij risicodrager, voorwaarden en premie wijzigen	
Conversie van een polis naar volmacht of ander product bij zelfde verzekeraar, waarbij risicodrager, voorwaarden en premie niet wezenlijk wijzigen	
Overname van een polis van een ander intermediair	

Bij twijfel kiezen wij ervoor om transparant te zijn.