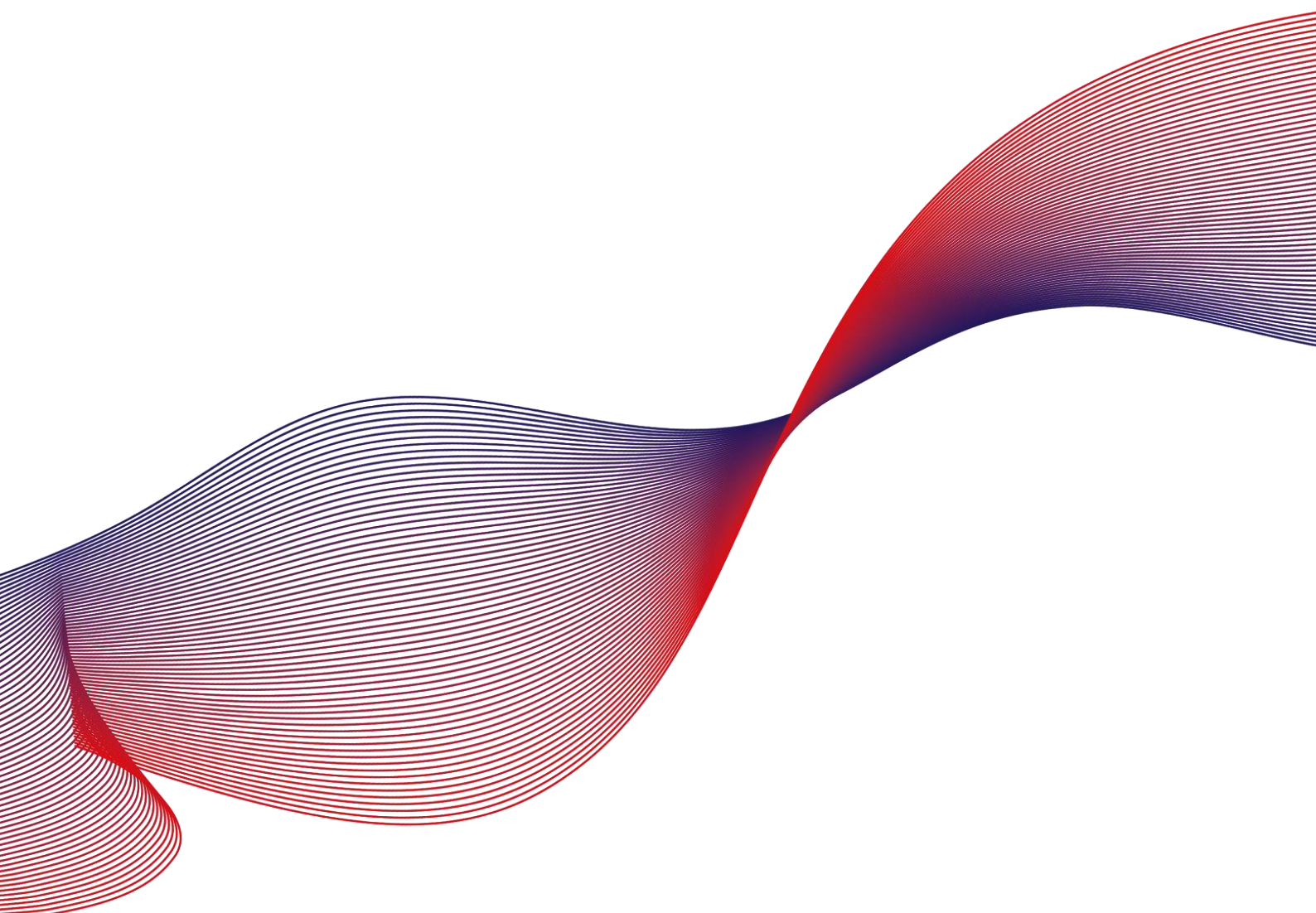


# Informatie voor de distributeur

Computer en Elektronica verzekering



## Introductie

In dit document 'Informatie voor de distributeur' staan de productkenmerken van de Computer en Elektronica verzekering voor de distributeur.

In de zogenaamde IPID (Insurance Product Information Document) staan de productkenmerken van de Computer en Elektronica verzekering kort en duidelijk opgesomd voor de eindklant. De IPID dient voor het sluiten van de overeenkomst in het bezit van de eindklant te zijn, zodat deze de informatie tot zich kan nemen alvorens een product aan te schaffen. De IPID Computer en Elektronica verzekering kunt u terugvinden op:

<https://www.msamlin.com/en/markets/the-netherlands/property.html>

## Relevante kenmerken van de Computer en Elektronica verzekering

In de tijd van de opkomst van de computer is deze verzekering ontstaan. Aangezien er naast computer apparatuur ook andere niet computer gerelateerde elektronica op de markt kwam is hier later een elektronica product voor ontwikkeld. De laatste jaren is de behoefte naar een speciaal product met de meest uitgebreide dekking voor deze risico's aanzienlijk afgenomen en wordt de computerapparatuur vaak onder de inventaris goederen meegenomen. In het geval van speciale objecten of computerapparatuur waarbij een "eigen gebrek" dekking gewenst is wordt nog regelmatig van deze dekkingen gebruik gemaakt.

### **Dekking:**

Het product is van oudsher een objectenverzekering en kent daarom dan ook een allrisk dekking. In deze dekking zit een alle van buitenkomende onheilen dekking exclusief catastroferisico's. Wel is er een diefstal dekking en een eigen gebrek dekking van kracht.

De eigen gebrek dekking is uitsluitend van kracht indien verzekerde een onderhoudscontract voor deze apparatuur heeft opgenomen. De diefstal dekking is niet van kracht voor schade uit vervoersmiddelen en diefstal zonder braak.

De basis van deze verzekering vormt de stationaire computerapparatuur, daarnaast kan deze materiele schade dekking worden uitgebreid met transportabele computerapparatuur.

Indien gewenst kan de materiele schade dekking uitgebreid worden met gevolgschade dekkingen. Dit zijn de extra kosten-, reconstructie- en data-software dekking.

### **Belangrijkste algemene uitsluitingen:**

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

### **Belangrijkste specifieke uitsluitingen:**

- Eigen gebrek indien geen onderhoudscontract
- Diefstal uit voertuig
- Catastroferisico's

## 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 de zakelijke klanten. Dit zijn voornamelijk het klein en middelgroot bedrijf en incidenteel groot zakelijk of een multinational. Het betreft hier van oudsher een maatwerk product.

## Distributiestrategie

### **Samenwerking met onafhankelijke professionele distributeurs**

MS Amlin biedt verzekeringen niet rechtstreeks aan, maar werkt hiervoor altijd samen met onafhankelijke professionele distributeurs (tussenpersonen, makelaars en gevolmachtigd agenten). MS Amlin en distributeurs worden gezien als financiële ondernemingen en dienen op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) ervoor te 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.

### **Permanently actueel vakbekwaam**

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 dient MS Amlin ervoor te 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.

### **Aanspreekpunt**

Een onafhankelijke distributeur 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 distributeur het aanspreekpunt voor de klant. Zo zal de distributeur ook bij een schade de klant bijstaan.

### **Vergoeding**

De distributeur 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 distributeur krijgt een vaste procentuele vergoeding als een polis gesloten wordt als kostenvergoeding voor het werk. Er worden geen andere/separate financiële prikkels gegeven bij het sluiten van een contract. In geval van een volmacht wordt wel een tekencommissie overeengekomen - via deze route wordt immers een deel van het werk verplaatst van maatschappij naar volmacht.

### **Subagenten of nevenverzekeringstussenpersonen**

Als de distributeur samenwerkt met subagenten of nevenverzekeringstussenpersonen, dient deze vast te stellen of zij in het bezit zijn van de benodigde vergunning (tenzij ze onder de 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 rechtvaardig en in het belang van de klanten zijn. Hierbij spelen onder meer de volgende aspecten:

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

### **Product Approval & Review Process (PARP)**

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

### **Product Locker**

In het Verenigd Koninkrijk gelden vergelijkbare eisen op basis van wet- en regelgeving, maar daar hebben we ook te maken met eisen vanuit Lloyds. MS Amlin heeft in het Verenigd Koninkrijk 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, zoals behoeften van de klant, doelgroep, dekking, wijze van distributie, training van medewerkers, managementinformatie, communicatie en evaluatie.
- **Key Performance Indicator (KPI)**  
Alle relevante kritieke prestatie-indicatoren worden met KPI's in beeld gebracht.
- **Wording Review**  
Met een Wording Review wordt stilgestaan bij de polisvoorwaarden. Deze moeten leesbaar zijn voor de doelgroep en voldoen aan wet- en regelgeving. Daarnaast dient de dekking aan te sluiten op de behoefte van de klant en geen onredelijke uitsluitingen te 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 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.

<b>Customer risk</b>	Ziet er op aan welk type klant 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).
<b>Product complexity</b>	Ziet toe op eigenschappen als: <ul style="list-style-type: none"><li>• is het een complex-product?</li><li>• zijn de polisvoorwaarden formeel goedgekeurd?</li><li>• wat is de standaard duur?</li><li>• wordt het stilzwijgend verlengd?</li></ul>
<b>Sales risk</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoe (met of zonder advies) wordt het verkocht en via welke keten wordt het verkocht aan de klant?</li><li>• wordt er reclame gemaakt?</li><li>• is het een soort koppelverkoop?.</li></ul>
<b>Incentives</b>	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.
<b>Service risk</b>	Gaat over policy administratie, premie-incassering, claimshandling (doet MS Amlin dat zelf of is dit uitbesteed aan een gevolmachtigd agent/service provider) en klachtenafhandeling.



Van Heuven Goedhartlaan 939  
1181 LD Amstelveen

**Postadres**

Postbus 2190  
1180 ED Amstelveen

**Telefoon**

020 503 1100

[msamlin.com](http://msamlin.com)

© Mei 2019. De informatie in dit document is uitsluitend bedoeld voor informatieve doeleinden en is correct op het moment van afdrukken. De inhoud kan niet worden aangemerkt als aanbod en er kunnen op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend. De diensten en producten die in deze brochure vermeld worden, zijn mogelijk niet beschikbaar in bepaalde rechtsgebieden waar MS Amlin geen handelslicentie heeft.

MS Amlin Insurance SE - Van Heuven Goedhartlaan 939, Amstelveen - Postbus 2190, 1180 ED Amstelveen –  
Tel. +31 (0)20 503 1100 - [www.msamlin.com](http://www.msamlin.com)

Bijkantoor Nederland - Handelsregister 64815323, BTW NL8558.65.817.B.01, IBAN NL76ABNA0636720675  
BIC ABNANL2A Hoofdkantoor: MS Amlin Insurance SE, Koning Albert II-Laan 37, 1030 Brussel, België