

In dit document omschrijven wij op hoofdlijnen de inrichting van ons distributieproces. Hierbij is rekening gehouden met de productontwikkelingsnormen (POG) op grond van de richtlijn verzekeringsdistributie (IDD).

Ons kantoor heeft het distributieproces zodanig ingericht dat wij borgen dat producten terecht komen bij de doelgroepen waarvoor deze bedoeld zijn. Onze kernactiviteit is adviseren en het vinden van oplossingen (in de vorm van producten) die aansluiten bij de behoefte van de klant. Bij het beoordelen of een product aansluit bij de behoefte van de klant houden wij rekening met het doelgroepprofiel, zoals door de aanbieder aangegeven in de productinformatie.

In dit document leggen wij vast wat we hebben geregeld op het gebied van:

1. Klantbediening
2. Productinformatie
3. Governance

### Klantbediening

De kern van onze dienstverlening is advisering van klanten over risico's en financiële vraagstukken naar aanleiding van een concrete adviesvraag van de klant. Daarvoor vergelijken wij producten van verschillende aanbieders en zoeken welk product of oplossing aansluit bij de behoefte. Onze adviseurs zijn vakbekwaam en deskundig. Ons adviesproces bestaat uit de volgende stappen:

- Inventarisatie relevante klantwensen en klantsituatie
- Advies over mogelijke (product)oplossingen
- Bemiddeling gekozen productoplossing
- Onderhoud na afsluiten

Ons advies en bemiddeling zijn gebaseerd op de door ons geïnterviewde wens en behoefte van de klant, zijn specifieke situatie en zijn mogelijkheden. Op grond van polisvoorwaarden, prijsstelling en doelgroepomschrijving bieden we de klant een keuze uit een passend aanbod in de markt.

Nadat het product is afgesloten informeren wij de klant tijdig over belangrijke wijzigingen, zodat de klant kan (laten) beoordelen of het product nog bij hem past. Daarnaast maken we afspraken met de klant over verdere onderhoudsdienstverlening.

## Afwijken van doelgroep

Wanneer een klant niet voldoet aan de doelgroepomschrijving die door de aanbieder is opgesteld, maar wij vinden dat het product toch passend is voor de klant, dan kunnen we die keuze toch aan de klant voorleggen. Als de klant kiest voor een passend product waarbij hij niet binnen de doelgroepomschrijving valt, dan leggen we dit duidelijk en beargumenteerd vast in het adviesdossier en informeren we de betreffende productverantwoordelijke.

## Productinformatie

### Ontvangen passende en relevante informatie

Wij hebben met aanbieders afgesproken dat zij ons alle passende informatie verschaffen die nodig is om de producten die wij adviseren voldoende te begrijpen, inzicht te hebben in de doelgroep en klanten te identificeren die niet verenigbaar zijn met de doelgroep. Wij ontvangen daartoe volgens afspraak informatie over:

- de verzekeringsproducten;
- de afgebakende doelmarkt;
- de voorgestelde distributiestrategie, met inbegrip van informatie over de belangrijkste eigenschappen en kenmerken van de verzekeringsproducten, de risico's en kosten daarvan (ook de impliciete kosten), en omstandigheden die tot een belangenconflict kunnen leiden ten nadele van de cliënt.

De aanbieder zorgt ervoor dat de productinformatie die hij verstrekt helder en volledig is en op elk moment actueel en adequaat is. De precieze afspraken hebben we met de aanbieder vastgelegd in de betreffende samenwerkingsovereenkomst.

### Productinformatie toegankelijk voor medewerkers

Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers altijd over de meest recente productinformatie beschikken. Daartoe zorgen we ervoor onze medewerkers altijd de meest recente en actuele informatie van aanbieders gebruiken. Deze informatie komt van extranetten van de verzekeraar.

## Governance

We hebben maatregelen getroffen om te zorgen dat de inrichting van ons distributieproces actueel is en nageleefd wordt. Bij de inrichting van ons distributieproces houden wij rekening met de door de aanbieder uitgezette distributiestrategie en afgebakende doelmarkt.

## Verantwoordelijke

Om bij te houden of producten bij de juiste doelgroepen terechtkomen en voor welke producten van welke aanbieder dat niet het geval is, hebben we intern productverantwoordelijke(n) aangewezen. Deze verantwoordelijkheid ligt bij J.F. Kruis eigenaar van Assurantiekantoor Kruis

## Monitoring

De productverantwoordelijke(n) houdt een overzicht bij van situaties waarin een klant heeft gekozen voor een passend product waarbij hij niet binnen de doelgroepomschrijving valt. De productverantwoordelijke(n) informeert aanbieders regelmatig over zijn bevindingen. Ook verstrekken we periodiek de gegevens die voor de aanbieder nodig zijn om het product te evalueren en na te gaan of het product blijft overeenstemmen met de behoeften en kenmerken en doelstellingen van de doelmarkt. Hierover hebben we met de aanbieder afspraken gemaakt in de samenwerkingsovereenkomst.

## Signalering

Als de productverantwoordelijke in de normale bedrijfsvoering constateert dat een product niet in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen of kenmerken van een doelgroep dan meldt hij dit aan de aanbieder, zodat de aanbieder hierop direct kan acteren. Indien nodig worden in overleg met de aanbieder maatregelen getroffen om consumentenschade te voorkomen.

## Evaluatie

Als de productverantwoordelijke in de normale bedrijfsvoering constateert dat de inrichting van het distributieproces niet voldoet, dan signaleert hij dat en zorgen we ervoor dat we de noodzakelijke aanpassingen kunnen realiseren. Eenmaal per jaar wordt geëvalueerd of de inrichting van ons distributieproces nog actueel is.