



## Verslag Ronde Tafel FouRouge en O&i 27 maart 2009

Op 27 maart jl. organiseerden O&i en FouRouge een Ronde Tafel-bijeenkomst rondom het onderwerp Management in Control. Gasten waren bestuurders, controllers en compliance officers van verzekeraars. Doel van de bijeenkomst was om met elkaar van gedachten te wisselen rondom het thema Management in Control. De bijeenkomst begon met een presentatie van O&i en FouRouge. Vervolgens startte het interactieve gedeelte van de Ronde Tafel. Met behulp van associatiekaartjes toetsten wij uw algemene beleving bij het thema Management in Control.



# Algemene conclusie: “Compliance hoort in de waardeketen”



- Je dacht dat het ‘in Control’ zijn op orde was, maar achteraf blijkt er van alles mis te zijn.
- Het overzicht en de samenhang van de compliance-regels ontbreekt.
- Angst en onzekerheid voor sancties.
- Grote (en extra) workload bij reeds volle agenda's.

Door het associëren kwam duidelijk naar voren hoe u tegen ‘in Control’ zijn aankijkt: aan de ene kant ziet u het als het vullen van lijsten en aan de andere kant ziet u in Control als de basis voor continuïteit. Vanuit het geschetste denkraam maakten wij vervolgens de overstap naar het bespreken van een aantal stellingen. Zo discussieerden wij over: ‘Hoe belangrijk is Compliance voor de klant?’ en ‘Geen Bonus: geen Compliance’. Er volgde een zeer levendige discussie waaruit samenvattend het volgende naar voren kwam:

## WAT VOND U POSITIEF?

- Zowel Compliance als risicomanagement worden eindelijk serieus genomen.
- Een risicovraagstuk gezamenlijk aanpakken, vergroot de saamhorigheid en de ‘sense of urgency’.
- In Control zijn geeft een prettig gevoel. Het biedt je overzicht over het totaalproces.
- In Control zijn is de basis voor de continuïteit van je bedrijf.
- In Control heeft betrekking op de balans tussen commerciële resultaten en interne beheersing van risico's en relevante wet- en regelgeving/beleid.

## WAT VOND U NEGATIEF?

- Compliance wordt gezien als het bijhouden van lijstjes.
- Vaak is er het gevoel van ‘controle om de controle’, waarbij de connectie met de realiteit niet aanwezig is.
- Je legt verantwoordelijkheid af aan auditors, terwijl je eigenlijk verantwoording wilt afleggen over eigen bedrijfsdoelstellingen.



## WAT WAREN UW POSITIEVE REACTIES TEN AANZIEN VAN COMPLIANCE?

- Compliance zorgt ervoor dat de belangen van de klant worden gewaarborgd.
- De klant moet vertrouwen kunnen hebben in de adviseur of moet het product goed kunnen begrijpen.
- De focus op rendement voor de korte termijn wordt vervangen door het herwinnen van klantvertrouwen, door het bieden van zekerheid en transparantie.
- Compliance leidt tot vereenvoudiging van de producten (onder meer kortere duur), hetgeen het begrip van de klant vergroot.
- Naleving van Compliance moet leiden tot variabele beloning op functioneel niveau. Daarmee wordt Compliance verankerd in de taakbeleving van de medewerker. Voorwaardelijk is de kruislingse verantwoordelijkheid tussen commercie en Compliance.



## WAT WAREN UW KRITISCHE REACTIES TEN AANZIEN VAN COMPLIANCE?

- Verzekeraars hebben een slecht imago. Daarom wordt de markt op dit moment door Compliance gedomineerd.
- De klant wordt bedolven onder papier, maar begrijpt daarom nog niet het product.
- Te grote aandacht voor Compliance wordt gedomineerd door de juristen. De focus op de klant neemt hierdoor af.
- Verzekeraars gaan weer verzekeren en zijn veel minder beleggingsinstituten.
- Medewerkers “vullen de lijsten”, maar beleven Compliance niet als geïntegreerd in hun takenpakket.





## WAT IS DE VISIE VAN O&I EN FOUROUGE TEN AANZIEN VAN DEZE BUSINESS ISSUES?

Voor het verankeren van Compliance in de waardeketen is het van belang drie elementen structureel in te richten: het **fundament** (wat moet beheerst worden, oftewel het normenkader), de **integratie** hiervan (in de beschrijving van de bedrijfsvoering) en de **monitoring** (het controleren in de business en rapporteren hierover). Op basis van deze inrichting wordt de impact van wetswijzigingen direct zichtbaar. Door het 'three lines of defence principe' toe te passen worden verantwoordelijkheden ten aanzien van Compliance-activiteiten eenduidig belegd. De business is primair verantwoordelijk (1st line), maar wordt ondersteund door staforganisaties als Risk & Compliance (2nd line) ten aanzien van de inhoud en internal audit (3rd line) ten aanzien van de naleving. Deze verantwoordelijkheden moeten eenduidig worden belegd. Voorts is het van belang om Compliance ook daadwerkelijk te integreren in de beoordeling van het management. Als enkel op commerciële prestaties wordt gestuurd, zal Compliance niet snel hoog op de agenda van het management komen!

### WELKE BUSINESS ISSUES CONSTATEERDEN WIJ?

Tijdens de Ronde Tafel is een aantal vraagstukken naar voren gekomen. Samengevat zijn dit:

- Hoe zorgen we voor een transitie van compliance van ad hoc 'lijstjes' naar verankering in de waardeketen?
- Hoe zorgen we ervoor dat wij als bedrijf aantoonbaar in Control zijn met snel veranderende wet- en regelgeving?
- Hoe kunnen we bewustzijn bij de business realiseren ten aanzien van Compliance-onderwerpen?



bezoekadres Daltonlaan 600  
3584 BK Utrecht  
telefoon +31 (0)30 289 56 65  
fax +31 (0)30 281 77 18  
e-mail [info@oi.nl](mailto:info@oi.nl)  
internet [www.oi.nl](http://www.oi.nl)

**O&i**  
Partners in BPM