

Groundrules volmachten





Inleiding

De definitie van een gevolmachtigd agent luidt in de Wft: 'het in de uitoefening van een beroep of bedrijf als gevolmachtigde van een verzekeraar voor diens rekening sluiten van een verzekering met een cliënt'. Gevolmachtigd agenten zijn hiermee een belangrijke business partner van verzekeraars, met name in de schademarkt. Het relatieve belang van gevolmachtigd agenten is de afgelopen jaren verder toegenomen. In sommige deelmarkten, zoals bijvoorbeeld motorrijtuigen, is het aandeel gestegen tot meer dan 30%. Volmacht is hiermee een meer dan volwassen distributiekanaal geworden met bijbehorende vraagstukken. Toezichthouders AFM en DNB zijn deze mening ook toegedaan en tonen een groeiende belangstelling vanuit het perspectief van klantbelang centraal, solvency, enz.

Het Verbond ziet het bestaan van gevolmachtigd agenten als een gegeven en is neutraal in de opstelling waar het gaat om de meerwaarde van het kanaal. Verzekeraars zijn daarbij wel unaniem van mening dat het volmachtkanaal in een nieuwe fase is beland en er een noodzaak is van verdere professionalisering. Dit vraagt een herijking van de strategische koers. De bestaande koers van het Verbond laat zich samenvatten als zelfregulering waar het kan (Protocol volmachten, Intermediaire Pools, VSV) en stimuleren van wettelijk toezicht door AFM en DNB waar het moet (bijvoorbeeld vanwege concurrentiële aspecten). Het is hierbij lastig gebleken dat de wet veel open normen bevat en volmachten niet altijd top of mind bij toezichthouders is. Ook de bestaande governance van het bestuurlijk overleg tussen het Verbond en de NVGA als branchevereniging van gevolmachtigd agenten, is niet altijd even adequaat gebleken om de door de markt gewenste stappen te kunnen zetten.

Er is een nieuw tijdperk aangebroken waarbij het Verbond, binnen de non-concurrentiële kaders, kiest voor een set 'groundrules' waar een professioneel volmachtkanaal aan zou moeten voldoen. De groundrules zijn de piketpalen die verzekeraars van belang vinden om het volmachtkanaal verder te professionaliseren en toekomstbestendig te maken. Het gaat om bindende zelfregulering ten aanzien van onderwerpen waar verzekeraars eigen verantwoordelijkheid willen nemen en de markt in staat stelt om ten aanzien van fundamentele non-concurrentiële vraagstukken stappen voorwaarts te zetten.

De groundrules zijn een vertaling van de visie van het Verbond waar het gaat om de vraag waar een professioneel volmachtkanaal aan moet voldoen. Het betreft zelfregulering met betrekking tot de vraag hoe verzekeraars tegen een professioneel volmachtkanaal aankijken. Veel groundrules zullen in de regel zonder discussie door gevolmachtigd agenten worden omarmd maar dit hoeft niet altijd het geval te zijn.

Naast de groundrules zijn er onderwerpen waar verzekeraars en gevolmachtigden de dialoog zoeken en aan een gezamenlijke agenda werken. Het Bestuurlijk Overleg Verbond – NVGA vormt hiervoor de basis.

De groundrules zijn vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van het Verbond op 15 juni 2016.

Groundrules volmachten

1. Zelfregulering

De groundrules zijn bindende zelfregulering voor volmachtgevende verzekeraars, lid van het Verbond en betreffen thema's waar verzekeraars de volledige verantwoordelijkheid voor (willen) dragen. De positie van de gevolmachtigd agent als business partner van verzekeraars betekent ook dat veel thema's in dialoog worden opgepakt vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Die thema's vallen buiten de groundrules en hebben de aandacht van het Bestuurlijk Overleg Verbond – NVGA.

2. Datakwaliteit

Vanuit een gezamenlijke minimum standaard is datakwaliteit op orde. Iedere Volmacht gebruikt het Dataprotocol Premie en Schade en heeft binnen drie maanden na uitkomst van een nieuwe update de systeemhuissoftware geïmplementeerd en in gebruik genomen.

3. Klantbelang centraal

In de uitbesteding handelt de volmacht volgens eenzelfde standaard van de Klantbelang Centraal principes zoals de verzekeraar deze hanteert. Verzekeraars dragen er zorg voor dat alle bedrijfsregelingen en protocollen worden getoetst op de zelf gehanteerde KBC standaard.

4. VSV

Iedere verzekeraar toetst binnen drie maanden na publicatie de laatste versie van de VSV aan haar samenwerkingsovereenkomsten.

5. Risicobeheersing

Conform de eisen van de Wft dient er te worden gewerkt met volmachten die een gezonde bedrijfsvoering hebben. Het Normenkader Risicobeheersing Gevolmachtigd Agent (waarbij getoetst wordt op opzet, bestaan en werking van de beheermaatregelen op de risico's in operationeel proces, besturen proces en financiële organisatie) wordt gebruikt om de bedrijfsvoering te toetsen.

6. Non-concurrentiële audits

Het Normenkader Risicobeheersing Gevolmachtigd Agent en de automatisering daarvan vormt de minimum standaard die verzekeraars voldoende comfort geeft over het oordeel van een externe accountant en/of auditor van een andere maatschappij over het non-concurrentiële deel van het VSV ten aanzien van de audit op de risicobeheersing van een volmacht.

7. Aanpassen groundrules

Het sectorbestuur Schade kan besluiten om de groundrules aan te passen. Groundrules en eventuele wijzigingen worden door de ALV van het Verbond vastgesteld.