



Toelichting VSV 2021 Verbond & NVGA versie november 2022

De VSV 2021 Verbond & NVGA is opgesteld door de Werkgroep VSV die werkt onder de governance van het Bestuurlijk Overleg tussen Verbond van Verzekeraars en NVGA.

Aan de ontwikkeling van de VSV 2021 Verbond & NVGA liggen de volgende principes ten grondslag:

- Partijen handelen in het belang van de sector en behartigen de onderliggende belangen van de (leden van de) brancheverenigingen;
- Partijen hanteren een zuivere definitie van de uitbestedingsrelatie tussen de verzekeraars en gevolmachtigden zoals opgenomen in de Wft;
- Partijen streven naar een voor Partijen duidelijke VSV, een allesomvattende VSV is daarmee geen doel op zich;
- Partijen maken een duidelijk onderscheid tussen het non-concurrentiële en concurrentiële deel van de VSV;
- De samenwerking tussen partijen moet eenvoudig en overzichtelijk blijven;
- Continuïteit van zowel verzekeraars als gevolmachtigden moet worden gewaarborgd;
- Partijen gaan uit van wederzijds vertrouwen;
- Partijen hanteren de DNB Good Practice Beheersing volmachten schadeverzekeraars, waar van toepassing, als leidraad.

Anders dan voorheen is deze VSV minder in juridische taal opgesteld, zodat die begrijpelijker is.

Deze VSV is op een zo toegankelijke wijze opgesteld waarbij het juridisch taalgebruik zoveel mogelijk vermeden is.

Onderstaand is een aantal artikelen uit de VSV nader toegelicht. De tekst van de VSV zelf bepaalt wat partijen over en weer zijn overeengekomen.

Delen van data

Tussen NVGA en het Verbond is in 2020 overeenstemming bereikt over de niet-dringende redenen om als GA data te delen met een andere verzekeraar. Dit is bepaald in de artikelen 2.10 tot en met 2.14. In de VSV is het begrip “data” niet opgenomen maar wordt gesproken over “gegevens die [door de GA] uitsluitend verkregen zijn op grond van de uitbestedingsrelatie, zoals geregeld in de samenwerkingsovereenkomst”. Met deze gegevens worden geen persoonsgegevens bedoeld, maar bijvoorbeeld financiële data, premiebepalende componenten en portefeuille-analyses. Hierna wordt korthedshalve gesproken over “data”.

Artikel 2.10 – uitgangspunten voor (niet) delen van data

In dit artikel is het uitgangspunt vastgelegd dat de GA de gegevens die uitsluitend verkregen zijn op grond van de uitbestedingsrelatie (de data) alleen mag gebruiken voor de uitvoering van de aan hem uitbestede werkzaamheden. Dit betekent dat de GA deze gegevens niet voor andere redenen mag gebruiken. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld samenvoegen en/of het delen van gegevens met en/of ten behoeve van derde partijen, behalve als dit is voor niet commerciële doeleinden/analyses. Bovendien is het toegestaan dat de GA de data gebruikt voor een vergelijkingstool voor zijn bemiddelaar(s).

Artikel 2.11 – data delen als verzekeraar polisvoorwaarden/tarieven aanpast

In dit artikel is beschreven wanneer de GA de data wel met derde partijen mag delen. Bij een derde partij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een opvolgende verzekeraar. De GA mag de data wel delen als de Verzekeraar de polisvoorwaarden en/of de premiestelling van een product aanpast (de premie verhoogt of de dekking vermindert). Dit is nu ook al de praktijk. De GA kan dan, op verzoek van de bemiddelaar(s), de data van deze producten gebruiken om offertes bij een andere volmachtgever te vragen en/of het risico bij een opvolgende volmachtgever onderbrengen.

Artikel 2.12 – data delen als verzekeraar bepaalde doelgroep/risico's niet meer verzekert

Als de Verzekeraar besluit om een bepaalde doelgroep en/of bepaalde risico's niet meer in volmacht te verzekeren en dat aan de GA heeft bericht, heeft de GA ook het recht om de data met een beoogde opvolgende volmachtgever te delen. Het gaat dan om de data van (a) de bij die doelgroep en/of voor die risico's gesloten verzekeringen, en ook (b) een door de GA te bepalen aantal andere bij de Verzekeraar in volmacht gesloten verzekeringen. Deze onder (b) genoemde verzekeringen dienen dan wel een premie-omvang te hebben die gelijk is aan die van de hiervoor onder (a) bedoelde verzekeringen.

Waarom mag de GA niet alleen de data van de doelgroep en/of risico's die de Verzekeraar niet langer in volmacht wil verzekeren delen met een beoogd opvolgende volmachtgever (situatie a), maar ook een door de GA te bepalen aantal andere bij de Verzekeraar in volmacht gesloten verzekeringen, met een premie-omvang die gelijk is aan de onder (a) genoemde verzekeringen (situatie b)?

In veel gevallen is het voor de GA lastig om een opvolgende volmachtgever te vinden die bereid is om de portefeuille zoals onder (a) genoemd, tegen voor de verzekeringnemer aantrekkelijke condities te verzekeren. Om deze portefeuille aantrekkelijker te maken mag de GA de data van een ander deel van zijn volmachtportefeuille (qua premievolume vergelijkbaar met de portefeuille onder (a) genoemd) ook met een opvolgende volmachtgever delen, waardoor het voor hem mogelijk gemakkelijker is om een andere risicodrager voor de onder (a) genoemde verzekeringen te vinden.

De GA dient de klanten van de onder (a) genoemde verzekeringen op grond van artikel 4: 20 lid 3 Wft te informeren over het feit dat een andere risicodrager de verzekeringen voortzet en onder welke condities.

De onder (b) genoemde verzekeringen mogen uitsluitend met instemming van de verzekeringnemer aan een beoogde andere volmachtgever worden overgedragen. Op deze situatie is de circulaire (tussentijds) overvoeren en oversluiten van posten van de NVGA van toepassing.

Artikel 2.13 – data delen als GA co-ontwikkelaar is van een product

Bij het ontwikkelen van een product zijn drie situaties denkbaar:

1. De Verzekeraar ontwikkelt een product dat door alle of verschillende GA's worden gevoerd. In dat geval is de Verzekeraar de ontwikkelaar van het product.
2. De GA is samen met de Verzekeraar ontwikkelaar van een product.
3. een GA is ook aan te merken als ontwikkelaar indien hij overeenkomstig artikel 3 lid 2 van de Verordening autonoom de wezenlijke kenmerken en belangrijkste onderdelen van het verzekeringsproduct, waaronder de dekking, prijs, kosten, risico, doelmarkt of vergoedings- of garantierechten vaststelt en deze niet ingrijpend worden veranderd door de volmachtgever.

Artikel 2.13 gaat over de hiervoor genoemde derde situatie. Als de GA zo'n door hemzelf ontwikkeld product onder wil brengen bij een andere volmachtgever, dan mag hij de data van de verzekeringen van dat product met een beoogd opvolgende volmachtgever delen. Als de tweede situatie van toepassing is maakt de GA daar met de Verzekeraar afspraken over.

Artikel 2.14 – data delen met nieuwe toetreders pool

Bij nieuwe toetreders tot een pool mag de GA de data van de in de betreffende pool gesloten verzekeringen met een beoogd opvolgende volmachtgever delen.

Artikel 2.15 – data delen bij impactvolle aanpassing volmachtbeloning

Dit artikel regelt de situatie waarbij de verzekeraar de volmachtbeloning aanpast. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen een impactvolle en niet impactvolle beloningswijziging. Wanneer is een aanpassing impactvol? Dat is het geval indien er een verlaging van meer dan 10% plaatsvindt van het vaste deel van de volmachtbeloning over een aaneengesloten periode van 3 jaar. Bij meer dan 10% verlaging mag de GA de data met betrekking tot de portefeuille van de betreffende branche(s) delen met een beoogd opvolgende volmachtgever. Het oversluiten van de betreffende verzekeringen mag uitsluitend met instemming van de klant.

Het gaat hier om een verlaging van meer dan tien procent ten opzichte van de beloning. Stel dat met de GA een volmachtbeloning van 12% is overeengekomen, en de verzekeraar besluit in de 3 jaar periode om de volmachtbeloning met 11% te verlagen, dan wordt de beloning dus verlaagd naar 10,7%.

De berekening van de aanpassing van de volmachtbeloning gebeurt op het vaste deel van de volmachtbeloning, dus exclusief op- of afslagen. Als met de GA bijvoorbeeld is afgesproken dat de vaste volmachtbeloning van 12% voor het komende jaar wordt verhoogd naar 13% vanwege een variabele kwaliteitsbeloning, wordt voor de vaststelling of sprake is van een impactvolle of niet impactvolle verlaging van de volmachtbeloning de verlaging berekend over het vaste deel, in dit voorbeeld 12%.

Tenminste zes maanden voordat de aanpassing van het vaste deel van de volmachtbeloning voor een bepaald product of voor een bepaalde branche van kracht wordt, informeert de verzekeraar de GA daar schriftelijk over. De verzekeraar geeft daarbij aan op welke gronden de aanpassing berust. De hiervoor in aanmerking komende gronden zijn divers, bijvoorbeeld

rendementseisen voor een product of voor de volmachtportefeuille van de verzekeraar of wijzigingen in:

- distributiebeleid;
- segmentatie;
- door de GA uit te voeren aan hem uitbestede werkzaamheden;
- kostenbeleid met het oog op een gelijk speelveld met andere door de verzekeraar gebruikte kanalen;
- wetgeving; of
- zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars.
-

Informatieverstrekking

Artikel 3.7 bepaalt dat de verzekeraar de gevolmachtigde uiterlijk 3 maanden voor de implementatiedatum schriftelijk informeert over de (specificaties van) tarief- of productaanpassingen. Onder de productspecificaties worden ook verstaan de AFD-definities. De verzekeraar dient die dus tijdig beschikbaar te stellen. Ook moet rekening gehouden worden met (de benodigde tijd voor) het realiseren van de standaard inrichting/schermen door de systeemhuizen.

Bemiddelaar

In artikel 5.4 is bepaald dat Gevolmachtigde de toetsing uit dit artikel heeft uitbesteed aan de beheerder. Gevolmachtigde moet daarvoor met de beheerder een verwerkersovereenkomst sluiten, omdat met de primaire opdracht die ook persoonsgegevens betreft.

In artikel 5.7 is bepaald dat Gevolmachtigde schade-uitkeringen rechtstreeks aan de verzekerde of de rechthebbende betaalt. In de nieuwe VSV zal daar aan worden toegevoegd dat betaling ook kan gebeuren aan de bemiddelaar, omdat (ook) bepaald is in welke gevallen hij niet aan de bemiddelaar mag betalen.

Veiligheid, Integriteit & Fraudebeheersing

In artikel 6.5 is bepaald dat Gevolmachtigde het incident direct aan de verzekeraar(s) moet melden als dat tot gevolg hebben dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van verzekeraar, gevolmachtigde of de financiële sector als geheel in het geding zijn.

De vraag is of een incident uitsluitend aan verzekeraar(s) wordt gemeld indien er een directe relatie is tussen incident en verzekeraar en/of het de hele sector raakt.

Elk incident dat aangemerkt wordt als incident in de zin van moet de GA melden aan de met hem samenwerkende verzekeraar(s).

Incidenten kunnen betrekking hebben op strafbare feiten of andere wetsovertredingen. Ook feiten en omstandigheden die kunnen wijzen op een strafbaar feit of wetsovertreding kunnen als incident worden gekwalificeerd. De overtreding hoeft niet al vastgesteld te zijn, dus bijvoorbeeld het vermoeden van een overtreding door een aanbieder van fraude kan ook een incident zijn. Concrete voorbeelden van incidenten (zie: Wat zijn misstanden en incidenten? | Onderwerpinformatie van de AFM | AFM Professionals):

- als iets niet klopt bij een adviseur, bijvoorbeeld ernstige problemen in de administratie of het aanstellingsbeleid

- ontwikkelingen in de financiële dienstverlening, bijvoorbeeld nieuwe producten en bedieningsconcepten die niet in het belang van de klant zijn
- in het oog springende slechte/opmerkelijke adviezen van adviseurs aan consumenten over financiële producten
- u kent iemand binnen de financiële dienstverlening die strafrechtelijke feiten heeft begaan
- er is mogelijk sprake van een ongelijk speelveld
- gevallen van fraude, vervalsing of oplichting
- ongeoorloofde provisies
- cold calling
- het zonder (correcte) vergunning verlenen van financiële diensten
- u bent werkzaam in de financiële dienstverlening en u weet dat de onderneming waar u werkt (mogelijk) de regels niet naleeft
- men adviseert en/of bemiddelt in financiële producten zonder de benodigde diploma's
- beleidsbepalers met een strafblad die niet bij de AFM zijn aangemeld en achter de schermen aan de touwtjes trekken bij een financiële onderneming (de zogenaamde stromanconstructies).

In de VSV 2023 zal in artikel 6.7 – optie 1 worden bepaald dat Gevolmachtigde op de vergunning van verzekeraar voor deelname aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen aanhaakt.

Bij optie 2 zal in VSV 2023 worden bepaald dat als verzekeraar geen deelnemer aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen is en/of als is gevolmachtigde niet is aangehaakt op de vergunning van verzekeraar voor deelname aan dit Protocol, gevolmachtigde de instructies van verzekeraar opvolgt voor toetsing aan een incidentenwaarschuwingssysteem in het kader van fraudepreventie en risicobeheersing.

In artikel 6.8 is bepaald dat een verzekeraar identificerende gegevens van gevolmachtigde en zijn organisatie meldt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars. Deze bepaling zal in VSV 2023 komen te vervallen omdat het register zakelijke relaties bij het CBV niet langer operationeel is.

Mocht de gevolmachtigde zelf onderwerp van een incidentonderzoek door een verzekeraar worden, dan moet de verzekeraar conform PIFI handelen en de betrokken gevolmachtigde informeren over een eventuele registratie bij het fraudeloket.

Ontwikkelaar van een product

In artikel 7 lid 7 is als hoofdregel opgenomen dat de Verzekeraar de ontwikkelaar is van een product en de GA de distributeur is van dit product. Daarom moet de Verzekeraar zich houden aan de product governance vereisten (*Product Oversight and Governance* - 'POG-vereisten') voor ontwikkelaars uit Hoofdstuk II van Verordening (EU) 2017/2358. De GA moet zich houden aan de POG-vereisten voor verzekeringsdistributeurs uit Hoofdstuk III van deze Verordening.

Als de verzekeraar productontwikkelaar is, dan is zij verantwoordelijk voor het correct en volledig voldoen aan de POG-vereisten en stelt een POG-verklaring op, met daarin eventuele verbeterpunten. De Verzekeraar ziet erop toe dat de GA de eventuele verbeterpunten die

voor zijn rekening komen, correct, volledig en binnen de daarvoor gestelde termijn uitvoert. De GA rapporteert daarover aan de Verzekeraar .

Als de GA het door de Verzekeraar ontwikkelde product op niet wezenlijke onderdelen aanpast, dan overleggen GA en verzekeraar hierover. Verzekeraar en GA maken dan onderling afspraken over documentatie die de GA op deze onderdelen aan de Verzekeraar moet verstrekken.

Het kan ook zijn dat de GA een eigen product ontwikkelt en is hij daardoor volgens de Verordening (EU) 2017/2358 als ontwikkelaar is aan te merken. Dan is de GA er zelf verantwoordelijk voor dat het POG proces op tijd en juist wordt uitgevoerd.

Als de GA een eigen product ontwikkeld heeft, een specifieke verzekeraar daarvoor de risicodrager is, en hij dit product bij een andere volmachtgever wil onderbrengen, dan mag hij daarbij gebruik maken van de gegevens van de eerdere risicodrager die hij uitsluitend heeft verkregen op grond van de uitbestedingsrelatie. Dit is bepaald in artikel 2.13.

Als de GA en de Verzekeraar beide productontwikkelaar zijn, dan spreken zij af hoe zij de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het POG proces invullen, wie aan welk POG vereiste moet voldoen en leggen zij dit vast in Deel II (bijzondere bepalingen) van de samenwerkingsovereenkomst. De GA zorgt dat hij eventuele verbeterpunten uit de review op tijd en juist opvolgt. En hij rapporteert hierover aan de Verzekeraar.

Dit alles is nader uitgewerkt in de Leidraad POG Volmacht.

Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen

Artikel 7.8 – deelname door de GA aan SUIV

Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV) is in 2019 gezamenlijk opgericht door het Verbond van verzekeraars en de NVGA. De stichting heeft als doel het bijdragen aan de verbetering van de beheersing van de volmachtketen met betrekking tot alle verzekeringen en andere financiële producten en diensten, primair gericht op de in Nederland werkzame dienstverleners en het verrichten van al wat hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

In de VSV is bepaald dat de GA en verzekeraar verplicht zijn deel te nemen aan de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen. NVGA-leden hebben die verplichting (ook) al uit hoofde van hun lidmaatschap.

Artikel 8.4

Volgens dit artikel informeren partijen elkaar indien er sprake is van een datalek, waarbij derden ongeoorloofd relevante persoonsgegevens van deze partijen hebben kunnen inzien. Het aantal data incidenten is een belangrijke indicator in het kader van de monitoring op de uitbestede activiteiten. De vraag is in welke gevallen de verzekeraar direct geïnformeerd moet worden bij een datalek.

Het uitgangspunt is onverwijld melden van datalekken aan de verzekeraar, uiterlijk binnen 48 uur, in de volgende gevallen:

- Datalekken die ook gemeld moeten worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens
- Als in het datalek gevoelige persoonsgegevens (bijv. gegevens van strafrechtelijke aard) of gezondheidsgegevens zijn betrokken.;

- Klantbestanden die aan een verkeerde partij worden gestuurd (ook aan een zgn. betrouwbare partij, een partij met wie een samenwerkingsovereenkomst is gesloten);
- Datalek in combinatie met een IT incident
- Alle meldingsplichtige datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

De overige datalekken kunnen achteraf bijvoorbeeld via een kwartaaloverzicht aan de verzekeraar worden doorgegeven. Bespreek een dreigende klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens ook altijd met betrokken verzekeraar(s).

Tip: ontwikkel een incidentenregistratie en borg dat er (tijdig) corrigerende maatregelen en (effectieve) preventieve maatregelen worden genomen. Onderbouw een besluit om wel of niet te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en leg alles vast in het kader van de verantwoordingsplicht.

Audit

In artikel 9.7 en verder zijn bepalingen over de run-off audit opgenomen. Los daarvan is het de verzekeraar toegestaan om op grond van artikel 9.3 periodiek een audit te doen om te controleren op welke manier de Gevolmachtigde de aan hem uitbestede werkzaamheden uitvoert. Er is geen noodzaak een dergelijke audit nader te beschrijven in de VSV.

Artikel 12. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

In artikel 12 is bepaald dat de GA een beroepsaansprakelijkheidsverzekering moet hebben in zijn hoedanigheid van gevolmachtigd agent. Hij heeft daarbij een keuze uit twee minimale verzekerde sommen, per aanspraak en per jaar:

- € 2.500.000, - of
- € 5.000.000, -

Beperking aansprakelijkheid voor de GA.

De aansprakelijkheid van de GA op basis van de VSV is alleen beperkt indien er sprake is van een minimale verzekerde som van € 5.000.000 . In dat geval is de GA voor nooit meer aansprakelijk dan € 5000.000 per aanspraak per jaar. Is er sprake van opzet en/of grove schuld dan geldt de beperking van de aansprakelijkheid niet.

Kiest de GA voor de minimale verzekerde som van € 2.500.000 en is hij aansprakelijk voor een hoger bedrag, dan komt de schade boven die € 2.500.000 voor zijn eigen rekening. Dit kan een forse impact hebben op de continuïteit van het bedrijf. Om de GA te waarschuwen voor dit risico is in de VSV 2021 opgenomen dat bij een minimaal verzekerd bedrag van € 2.500.000 geen beperking van aansprakelijkheid voor gevolmachtigde geldt.

Beheer van de portefeuille bij beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst

Artikel 14.3 – beheer bij beëindiging samenwerkingsovereenkomst wegens dringende reden

In artikel 14.2 zijn de verschillende dringende redenen om de samenwerkingsovereenkomst te beëindigen opgenomen. In artikel 14.3 wordt bepaald dat bij beëindiging wegens een dringende reden het beheer met betrekking tot de portefeuille wordt uitgevoerd door degene die deze overeenkomst om een dringende reden heeft beëindigd.

Dus als de GA de overeenkomst beëindigt op grond van een dringende reden, voert de GA na beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst het beheer. Dat kan bijvoorbeeld het

geval zijn als GA de VSV beëindigt op grond van dit lid omdat de vergunning van de verzekeraar is ingetrokken of omdat de verzekeraar daarvoor een aanwijzing van de DNB, een buitenlandse vergunningverlener of de AFM heeft ontvangen.

Maar als de Verzekeraar de samenwerkingsovereenkomst beëindigt wegens een in artikel 14.2 genoemde dringende reden, dan voert de Verzekeraar na beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst het beheer van de portefeuille.

Artikel 14.5 - beheer bij beëindiging samenwerkingsovereenkomst door verzekeraar wegens niet-dringende reden

Als de Verzekeraar haar volmachtenactiviteiten stopt of alleen de samenwerkingsovereenkomst met de GA om een andere reden (maar geen dringende reden uit lid 2 van dit artikel) opzegt, dan mag de GA de data die hij heeft verkregen uit de uitbestedingsrelatie en die hij heeft gebruikt voor de uitvoering van de uitbestede werkzaamheden met een beoogde opvolgende volmachtgever delen. De GA mag vervolgens de verzekeringen die tot de door hem gevormde portefeuille behoren vanaf de beëindigingsdatum of de eerstvolgende premievervaldag met instemming van de klant oversluiten naar een opvolgende volmachtgever.

Artikel 14.6 - beheer bij beëindiging samenwerkingsovereenkomst door GA wegens niet-dringende reden

Als niet de Verzekeraar maar de GA de samenwerkingsovereenkomst opzegt om een andere dan een dringende reden, draagt de GA het door hem uitgevoerde beheer met betrekking tot de portefeuille over aan de Verzekeraar of de door haar aangewezen derde.

Bijlage 1

In bijlage 1 van de VSV zijn de meest relevante Europese Verordeningen en nationale wet- en regelgeving opgenomen. De opsomming is niet limitatief. U kunt altijd een volledig overzicht inzien op de website van het Verbond van verzekeraars of de NVGA.
