

# Groundrules Volmacht





# Groundrules Volmacht

De Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars heeft op 20 december 2023 de volgende groundrules voor volmachtverlenende verzekeraars vastgesteld.

## Artikel 1. Definities

*Verzekeraar:*

Degene die volmacht in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft) geeft aan de gevolmachtigde agent om voor zijn rekening overeenkomsten van schade-, levens- en/of (natura-)uitvaartverzekeringen te sluiten en te beheren.

*Gevolmachtigde agent (hierna: gevolmachtigde):*

Een financiële dienstverlener met een volmacht in de zin van artikel 4:79 Wft van een of meer verzekeraars om overeenkomsten van schade-, levens-, inkomens- en/of (natura) uitvaartverzekeringen voor rekening van de verzekeraar te sluiten en te beheren.

## Artikel 2. Doel en werkingssfeer

Gevolmachtigden zijn belangrijke businesspartners van verzekeraars, met name in de schade- en inkomensmarkt. Het relatieve belang van gevolmachtigden is de afgelopen jaren verder toegenomen. In sommige deelmarkten, zoals bijvoorbeeld motorrijtuigen, is het aandeel rond de 30%. Volmacht is een meer dan volwassen wijze van uitbesteding met bijbehorende vraagstukken. Toezichthouders AFM en DNB vinden dat ook en hebben een blijvende belangstelling voor klantbelang centraal, risico- en fraudebeheersing, datakwaliteit (Solvency en ESG), sanctiewetgeving, cyberrisico's, security et cetera.

Het Verbond ziet het bestaan van gevolmachtigden als een gegeven. Verzekeraars vinden dat alle partijen in het volmachtkanaal scherp dienen te blijven op alle ontwikkelingen die verzekeraars en gevolmachtigden raken. Denk hierbij aan onder andere IT, security en klimaatrisico's. Een extra aandachtspunt is dat wet- en regelgeving veel open normen bevatten die moeten worden vertaald naar een goede samenwerking in (risico)beheersing. Het is belangrijk om een professioneel volmachtkanaal te houden, waarbij de risico's goed beheerst worden.

Daarom kiest het Verbond, binnen de grenzen van de mededingingsregels, voor een aanvullende set groundrules waaraan een professioneel volmachtkanaal dient te voldoen. In 2016 is een eerste set opgesteld. Deze nieuwe groundrules zijn de uitgangspunten die verzekeraars van belang vinden om het volmachtkanaal verder en blijvend te professionaliseren.

## Artikel 3. Reikwijdte

Deze groundrules zijn als bindende zelfregulering van toepassing op alle volmachtverlenende verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. De naleving hiervan zal ook in de samenwerkingsovereenkomst tussen verzekeraar en gevolmachtigde moeten worden vastgelegd.

## Artikel 4. Groundrules Datakwaliteit

Verzekeraar draagt doorlopend bij aan de verbetering van de beheersing van de volmachtketen voor alle verzekeringen en andere financiële producten en diensten. Vanuit een gezamenlijke minimum standaard moet de datakwaliteit op orde zijn en blijven.

Daartoe neemt verzekeraar samen met gevolmachtigde deel aan de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV).

De ontwikkelaar van een product levert uiterlijk 3 maanden voor de implementatiedatum van nieuwe of wijziging van bestaande (particuliere en zakelijke) schade- en inkomensproducten de zogenaamde AFD-definities aan.

Verzekeraar zal zich tevens samen met gevolmachtigde conformeren aan het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen (en de Protocollen Polis, Schade, Financieel en Inkomen) en de hieruit voortkomende keten- en/of procesafspraken, waaronder de door SUIV gestelde tijdslijnen. Dit om bij te (blijven) dragen aan de verbetering van de volmachtketen met betrekking tot alle verzekeringen en andere financiële producten en diensten.



## **Artikel 5. Groundrules Klantbelang centraal**

Verzekeraar zorgt ervoor dat gevolmachtigde ten minste ten aanzien van de uitbestede werkzaamheden handelt overeenkomstig de wet- en regelgeving én volgens eenzelfde standaard van de Klantbelang Centraal principes als verzekeraar hanteert.

Verzekeraar draagt er zorg voor dat alle bedrijfsregelingen en protocollen worden getoetst aan de zelf gehanteerde Klantbelang Centraal standaard, zowel in de contractuele als precontractuele fase. Ook zal hij toetsten aan de Klantbelang Centraal principes die onder andere in de gepubliceerde leidraden van het Verbond-NVGA zijn vermeld.

Hierbij gaat het vooral, maar niet alleen, om duidelijke en transparante communicatie naar de klant, dus om leesbaarheid, toegankelijkheid, inclusiviteit, en bijvoorbeeld om een goede informatievoorziening bij overvoer en transparantie bij het in rekening brengen van (service)kosten aan de klant.

## **Artikel 6. Groundrules Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV) en Voorbeeld Poolovereenkomst Volmacht (VPV)**

Om compliant te blijven aan wet- en regelgeving, zelfregulering en de ontwikkelingen in de volmachtmarkt wijzigt verzekeraar binnen drie maanden na publicatie van de laatste versie (herziening tweejaarlijks) van de VSV zijn samenwerkingsovereenkomsten. In ieder geval biedt verzekeraar de te wijzigen overeenkomst binnen drie maanden aan gevolmachtigde aan, om nader overeen te komen.

Verzekeraar zal gevolmachtigde uiterlijk binnen drie maanden na publicatie van de laatste versie (herziening tweejaarlijks) van de VPV instrueren om bij de eerstvolgende mogelijkheid, uiterlijk vier maanden voor de aflooptdatum van de poolovereenkomst, de nieuwste VPV als basis voor de nieuwe poolovereenkomst te gebruiken.

Eventuele afwijkingen van de VSV en/of VPV worden in de pool- en samenwerkingsovereenkomst vermeld.

## **Artikel 7. Groundrules Risicobeheersing**

Conform de eisen van de Wft werkt verzekeraar uitsluitend samen met gevolmachtigde die ten tijde van aanstelling en gedurende de samenwerking een gedegen en professionele bedrijfsvoering heeft.

Verzekeraar en gevolmachtigde gebruiken hiervoor het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (WRV), de online tool voor een basistoetsing op opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen op de risico's in het operationele proces, bestuurlijk proces en de financiële organisatie. Om de online tool te kunnen gebruiken neemt verzekeraar samen met gevolmachtigde deel aan de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV).

Gevolmachtigde geeft verzekeraar jaarlijks vóór 1 maart inzage in het WRV. Verzekeraar controleert en beoordeelt de aan de uitbestedingsrelatie verbonden risico's op basis van het WRV en geeft gevolmachtigde vóór 1 juni een inhoudelijke reactie.

Gevolmachtigde verstrekt daarnaast verzekeraar jaarlijks binnen 6 maanden na afloop van het boekjaar een schriftelijke mededeling van een accountant over de administratieve organisatie en interne controle van gevolmachtigde. Verzekeraar stuurt vóór 1 oktober een inhoudelijke reactie daarop naar gevolmachtigde.

Daarnaast voert verzekeraar audits uit op het voldoen aan wet- en regelgeving en zelfregulering, maar ook (niet limitatief) op het voldoen aan maatschappijbeleid en de verleende volmacht, inclusief limieten en bevoegdheden.

## **Artikel 8. Groundrules IT**

Verzekeraar ziet erop toe dat gevolmachtigde voldoet aan de wet- en regelgeving en zelfregulering op het gebied van IT beveiliging. De aankomende jaren moet verzekeraar meer aandacht besteden aan de General IT Controls. Voor het volmachtkanaal is de Good Practice Informatiebeveiliging van DNB leidend. Per 17 januari 2025 is ook de Europese verordening DORA van toepassing.



## **Artikel 9 Groundrules Compliance**

Verzekeraar is en blijft eindverantwoordelijk voor (de inhoud van) eigen ‘maatschappij’producten en de door hem uitbestede werkzaamheden aan gevolmachtigde. Gevolmachtigde zorgt feitelijk voor compliant zijn in de uitvoering hiervan. Voordat risico wordt gedragen voor verzekeringsproducten van een andere verzekeraar of maatwerk verzekeringen moet verzekeraar controleren dat wordt voldaan aan wet- en regelgeving en zelfregulering. Daarbij kan onder (veel) meer worden gedacht aan de Sanctiewet en CDD, IPID's, Klantbelang Centraal, POG (artikel 5), IT beveiliging, SUIV, datakwaliteit (artikel 4) en duurzaamheid.

Verzekeraar moet daarna reviews uitvoeren op het voldoen door gevolmachtigde aan wet- en regelgeving en zelfregulering.

## **Artikel 10. Groundrules Duurzaamheid**

Verzekeraar zorgt ervoor dat gevolmachtigde uitvoering geeft aan het duurzaamheidsbeleid en de doelstellingen waaraan verzekeraar zich heeft verbonden. Om zijn eventuele ESG toezeggingen, verplichtingen en/of duurzaamheidsbeleid te kunnen nakomen, maakt verzekeraar hierover afspraken met gevolmachtigde voor de hele keten. Denk bij de toezeggingen, verplichtingen en/of beleid van verzekeraar bijvoorbeeld aan eigen duurzaamheidsdoelstellingen van verzekeraar, de klimaatdoelstellingen van Parijs en de Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) van de Verenigde Naties. Maar ook op het gebied van data maakt verzekeraar afspraken met gevolmachtigde, waaronder het aanleveren van SBI-codes.

Samen met gevolmachtigde ondersteunt verzekeraar zo (veel) mogelijk nieuwe initiatieven als deze bijdragen aan de transitie en het bereiken van de ESG- en/of klimaatdoelstellingen.

## **Artikel 11. Titel en ingangsdatum**

1. De groundrules worden aangehaald als “Groundrules Volmacht” en treedt in werking op 1 januari 2024.
2. Het Platform Volmacht van het Verbond evalueert iedere drie jaar de Groundrules Volmacht.
3. De Groundrules Volmacht zijn voor verzekeraars van toepassing op alle op 1 januari 2024 lopende, en na deze datum gesloten en verlengde samenwerkingsovereenkomsten volmacht.