

Protocol Volmacht



VERBOND VAN VERZEKERAARS

nvga

De Algemene Ledenvergaderingen van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) en het Verbond van Verzekeraars (Verbond) hebben op 8 april 2026 respectievelijk 26 juni 2026 het volgende protocol voor volmachtverlenende verzekeraars en gevolmachtigden vastgesteld.

Artikel 1. Definities

1.1 Verzekeraar

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

1.2 Gevolmachtigde

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

1.3 Bemiddelaar

Een financiële dienstverlener die als tussenpersoon zijn beroep of bedrijf maakt van het tot stand brengen van overeenkomsten van schade-, inkomens-, levens- en/of (natura-) uitvaartverzekeringen en/of het beheren daarvan tussen de verzekeringnemer en de aanbieder in de zin van de Wft.

Artikel 2. Doel en werkingssfeer

Dit protocol beoogt bij te dragen aan een professionele en duurzame volmachtketen en voorziet daartoe in regelgeving op het gebied van transparantie, integriteit, beheerste bedrijfsvoering, duurzaamheid en wijze van contracteren. Verzekeraars zullen het verlenen en verlengen van een volmacht onder andere afhankelijk stellen van de naleving van dit protocol door de gevolmachtigde, al dan niet lid van de NVGA.

Artikel 3. Reikwijdte

Dit protocol is als bindende zelfregulering van toepassing op alle verzekeraars die lid zijn van het Verbond (ook met betrekking tot samenwerking met niet-leden van de NVGA) en op alle gevolmachtigden die lid zijn van de NVGA. De naleving hiervan zal ook in de samenwerkingsovereenkomst tussen verzekeraar en gevolmachtigde worden vastgelegd.

Artikel 4. Gedragscode Verzekeraars en Gedragscode NVGA

De Gedragscode Verzekeraars is bindende zelfregulering voor alle leden van het Verbond. Voor zover de Gedragscode Verzekeraars door de gevolmachtigde kan worden nageleefd, is hij gehouden tot naleving hiervan. Daarnaast is de Gedragscode NVGA van toepassing voor gevolmachtigden. Het staat de verzekeraar en gevolmachtigde geheel vrij om in positieve zin af te wijken van wat in de Gedragscode Verzekeraars, de Gedragscode NVGA en dit protocol is bepaald, zoals verbetering van transparantie, integriteit, beheersbare bedrijfsvoering en/of duurzaamheid.

Artikel 5. Transparantie

Roltransparantie

1. De *gevolmachtigde* zal op zijn website de volgende relevante informatie helder en duidelijk weergeven:
 - dat hij als gevolmachtigde optreedt voor verzekeraar(s);
 - de verzekeraar(s) voor wie als gevolmachtigde wordt opgetreden;
 - de verzekeraar(s) en/of bemiddelaar(s) met een aandelenbelang in de gevolmachtigde;
 - de rollen dan wel diensten van partijen bij de uitoefening van het volmachtbedrijf;
 - klantinformatie inzake contact, vragen en klachten;
 - informatie aan klanten die volgens wet- en regelgeving en/of bindende zelfregulering van het Verbond verplicht is voor de verzekeraar.

2. De *verzekeraar* neemt op de website van de risicodragende entiteit ten minste op welke gevolmachtigde voor welke producten (schade-, inkomens-, levens- en/of (natura-) uitvaart-verzekeringen) een volmacht heeft en wat dit betekent voor de dienstverlening aan de klant, naast praktische informatie betreffende taakverdeling en bereikbaarheid.
3. De *gevolmachtigde* die (al dan niet gedeeltelijk) onderdeel is van dezelfde onderneming of entiteit als een bemiddelaar (een zogenaamde huisvolmacht) zorgt voor en werkt volgens een procedure hoe wordt omgegaan met mogelijk conflicterende belangen tussen bemiddelaar en gevolmachtigde, en neemt deze procedure op de website van de gevolmachtigde op.
De gevolmachtigde zal het volmachtbedrijf uitoefenen binnen een juridische entiteit waarin niet ook activiteiten met betrekking tot bemiddeling en advies zijn ondergebracht, met een eigen jaarrekening. Bovendien zijn afdoende organisatorische maatregelen getroffen om de bedrijfsprocessen en de vergoeding van de bemiddelaar en de vergoedingen van de gevolmachtigde gescheiden te houden. Uitzondering hierop kan worden gemaakt voor postenbank activiteiten (niet zijnde volmacht), waarvoor dan een separate verklaring (bij de NVGA verkrijgbaar) moet worden opgesteld.

Belangtransparantie

4. De *gevolmachtigde* zal met de bemiddelaar overeenkomen dat op de website van de bemiddelaar op een logische, voor de klant vindbare plaats is vermeld met welke gevolmachtigde hij is verbonden. De bemiddelaar vermeldt daarbij voorts welke consequentie dit heeft voor het soort advies dat de klant kan verwachten: ongebonden objectieve bemiddeling, ongebonden selectieve bemiddeling, of gebonden bemiddeling. Bij een keuze voor ongebonden selectief of gebonden bemiddeling licht de bemiddelaar toe op welke wijze het belang van de klant daarmee wordt gediend. In alle gevallen wordt de klant specifiek gewezen op de aanwezigheid van een 'eigen' volmachtbedrijf en de invloed die dat op de bemiddeling heeft.
5. De *gevolmachtigde* die door aandelenbelangen of andere financiële arrangementen verbonden is met een verzekeraar, vermeldt deze omstandigheid op een logische plaats op zijn website. Ook vermeldt hij of en, zo ja, welke invloed deze omstandigheid heeft op zijn bedrijfsvoering.
6. De *gevolmachtigde* zal met de bemiddelaar overeenkomen dat de bemiddelaar bij het aangaan, oversluiten en overvoeren van overeenkomsten de onder 4. en 5. genoemde informatie vooraf aan klanten verstrekt.

Artikel 6. Integriteit

1. De *verzekeraar* en de *gevolmachtigde* handelen te allen tijde zorgvuldig en integer en voorkomen (elke schijn van) belangenverstrengeling, waarbij het klantbelang centraal staat in hun besluitvorming en dienstverlening.
2. De *verzekeraar* werkt met een transparant en toetsbaar aanstellingsbeleid, waarbij naast commercieel ook kwalitatief wordt getoetst. De aan te stellen gevolmachtigde dient aantoonbaar de werkzaamheden waarvoor volmacht is verleend adequaat te kunnen uitoefenen.
3. De *verzekeraar* werkt met een transparant en toetsbaar exit-beleid om een samenwerkings-overeenkomst volmacht met een niet (goed) functionerende gevolmachtigde (waaronder tevens wordt verstaan het niet naleven van dit protocol) te kunnen beëindigen dan wel niet te verlengen.
4. De *gevolmachtigde* werkt uitsluitend samen met bemiddelaars tegen wie de betreffende verzekeraar geen bezwaren heeft.

Artikel 7. Beheerste bedrijfsvoering

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

De *verzekeraar* voert periodiek - minimaal eens in de drie jaar - audits uit op het voldoen aan wet- en regelgeving en zelfregulering, maar ook (niet limitatief) op het voldoen aan maatschappijbeleid en de verleende volmacht.

De *verzekeraar* en de *gevolmachtigde* gebruiken daarnaast het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (WRV), de online tool voor een jaarlijkse basistoetsing op opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen op de risico's met betrekking tot wet- en regelgeving en zelfregulering in het operationele proces, bestuurlijk proces en de financiële organisatie. Om de online tool te kunnen gebruiken neemt de verzekeraar samen met de gevolmachtigde deel aan de Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmachtketen (SUIV).

De *gevolmachtigde* geeft verzekeraar jaarlijks vóór 1 maart inzage in het complete Werkprogramma. De *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 op de verzekeraarstaken.

De *gevolmachtigde* verstrekt daarnaast verzekeraar jaarlijks binnen 6 maanden na afloop van het boekjaar een schriftelijke mededeling van een accountant over de aan de hem toegewezen taken met betrekking tot de administratieve organisatie en interne controle van gevolmachtigde. De *verzekeraar* stuurt vóór 1 oktober een inhoudelijke reactie over de accountantstaken daarop naar gevolmachtigde. De uitkomsten van de controles en beoordelingen worden door verzekeraar vastgelegd in een geautomatiseerd systeem.

De verplichtingen tot het gebruiken van het WRV en deelname aan SUIV zijn facultatief voor de verzekeraar voor zover hij uitsluitend volmacht verleent voor levens- en/of (natura-)uitvaartverzekeringen.

Voor eventuele (onder)uitbesteding en/of offshoring vraagt de *gevolmachtigde* vooraf toestemming aan de verzekeraar.

2. De *verzekeraar* en de *gevolmachtigde* zullen in hun samenwerkingsovereenkomst volmacht opnemen dat de gevolmachtigde - indien daar aanleiding voor is - door de verzekeraar in redelijkheid verlangde extra financiële data, waaronder een jaarrekening, aan de verzekeraar overlegt.
3. De *verzekeraar* en *gevolmachtigde* nemen samen deel aan SUIV en conformeren zich aan het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen (en de NVGA protocollen Polis, Schade, Financieel en Inkomen) en de hieruit voortkomende keten- en/of procesafspraken, waaronder de door SUIV gestelde tijdslijnen ten einde de datakwaliteit op het gewenste niveau te brengen en te houden. Deze verplichtingen zijn facultatief voor de verzekeraar voor zover hij uitsluitend volmacht verleent voor levens- en/of (natura-)uitvaartverzekeringen.
4. De *gevolmachtigde* voldoet aan de wet- en regelgeving en zelfregulering op het gebied van IT-beveiliging: de Good Practice Informatiebeveiliging van DNB en de Europese verordening DORA zijn daarbij leidend.

Het gebruik van artificial intelligence (AI) voor polisacceptatie, -beheer en schadebehandeling door de *gevolmachtigde* vereist vooraf schriftelijke toestemming van de verzekeraar. Het gebruik van AI dient te voldoen aan het Ethisch Kader Datagedreven Toepassingen.

Artikel 8. Duurzaamheid

Duurzaamheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de verzekeraar en de gevolmachtigde. 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 het Forum for Insurance Transition to Net Zero (FIT) van de Verenigde Naties.

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

Artikel 9. Wijze van contracteren

1. De *verzekeraar* en de *gevolmachtigde* zullen in hun samenwerkingsovereenkomst volmacht de uit te besteden werkzaamheden en de hiervoor overeengekomen vergoeding opnemen.
2. Om compliant te blijven aan wet- en regelgeving, zelfregulering en de ontwikkelingen in de volmachtmarkt biedt de *verzekeraar* binnen zes maanden na publicatie van de laatste versie (herziening tweejaarlijks) van de VSV zijn samenwerkingsovereenkomsten aan de gevolmachtigde aan.

De *gevolmachtigde* zal bij de eerstvolgende mogelijkheid, uiterlijk vier maanden voor de afloopdatum van de poolovereenkomst, de nieuwste Voorbeeld Poolovereenkomst Volmacht (VPV) als basis voor de nieuwe poolovereenkomst gebruiken.

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

Deze verplichtingen zijn facultatief voor de verzekeraar en de gevolmachtigde voor zover zij uitsluitend volmacht verlenen of hebben verkregen voor levens- en/of (natura-) uitvaartverzekeringen.

Artikel 10. Vragen over dit protocol

Vragen over de uitleg van dit protocol kunnen worden voorgelegd aan het NVGA-bestuur en/of Platform Volmacht van het Verbond. In onderlinge afstemming zal reactie worden gegeven.

Artikel 11. Titel en ingangsdatum

1. Het protocol wordt aangehaald als "Protocol Volmacht".
2. Het protocol treedt in werking op 26 juni 2026, vervangt alle voorgaande versies, en heeft een looptijd van drie jaren. Na afloop van deze periode wordt het protocol, tenzij anders wordt overeengekomen, telkens na review op actualiteit stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode.
3. De Algemene Ledenvergaderingen van de NVGA en het Verbond besluiten over eventuele wijziging of beëindiging van dit protocol.