

Good Practice

Beheersing volmachten schadeverzekeraars

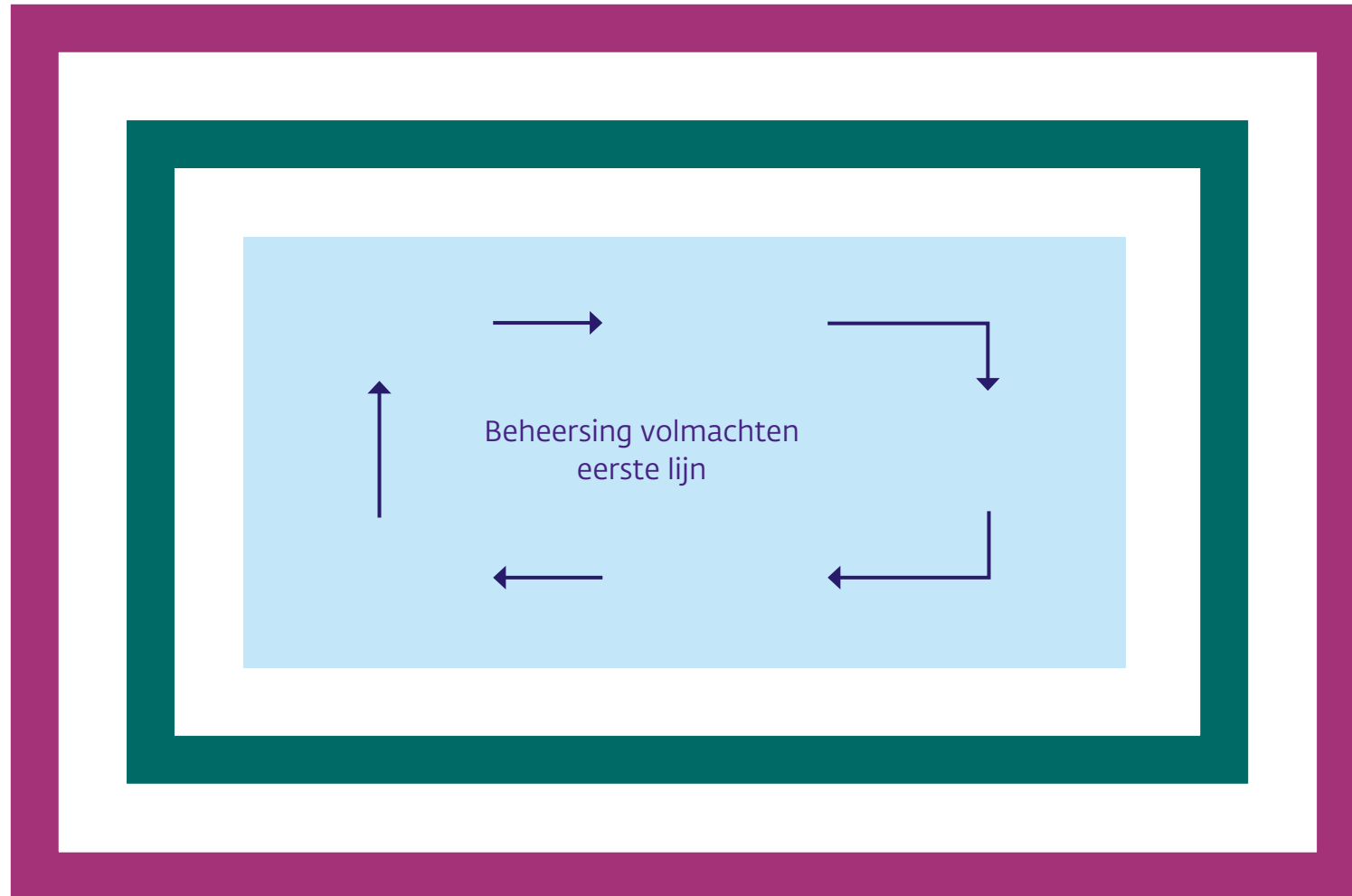
DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM





Inhoud



Inleiding

Een belangrijk deel van de productie van Nederlandse verzekeraars wordt afgezet via het volmachtkanaal. Maakt u als verzekeraar gebruik van gevolmachtigde agenten (GA's) dan is er sprake van een vergaande vorm van uitbesteding. Er worden in dit geval kritieke dan wel belangrijke processen uitbesteed. Bij uitbesteding aan het volmachtkanaal worden primaire verzekeringsprocessen uitbesteed, te denken valt aan klantacceptatie, premie-inning en claimafhandeling. In die gevallen is dus sprake van uitbesteding in de zin van Solvency II (SII).

Naast SII zijn er ook andere juridische kaders relevant. Zo zijn de bepalingen uit hoofde van de Sanctiewet, de richtlijn Verzekeringsdistributie en bijbehorende gedelegeerde verordening¹ (gezamenlijk 'IDD') en uiteraard de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit prudentiële regels Wft (Bpr) van toepassing.

Deze Good practice² is ontwikkeld om inzicht te geven in de eisen uit de wet- en regelgeving op dit onderwerp en de verwachtingen van DNB daarbij. Het vervangt het Normenkader volmachten uit 2013, waarin DNB uiteen had gezet welke toezichtnormen van toepassing zijn op de beheersing van het volmachtkanaal door verzekeraars. Onder verzekeraars worden in het kader van deze *good practice* verstaan schadeverzekeraars (inclusief inkomensverzekeraars). Voor zover relevant

kunnen deze *good practices* ook worden toegepast door levensverzekeraars die gebruik maken van het volmachtkanaal.

In deze geactualiseerde versie leest u per fase van het beheersingsproces volmachten een aantal *good practices* waarmee verzekeraars hun beheersingsproces kunnen inrichten.

Deze Good practice bevat vooral *good practices* voor de eerste lijn (hoofdstuk 1 tot en met 5), maar ook *good practices* voor de tweede- en derdelijnsfuncties binnen de verzekeraar (hoofdstukken 6 en 7). Dit herziene normenkader wordt gepubliceerd in de uitingsvorm van een zogeheten *good practice*. Een *good practice* (aanbeveling) betreft door DNB geconstateerde

of te verwachten gedragingen die naar haar oordeel goede invulling geven aan de verplichtingen uit de regelgeving (wet, AMvB, ministeriële regeling, toezichthouderregeling van DNB). Een *good practice* geeft enkel een voorbeeld van hoe een onder toezicht staande instelling in de praktijk met zijn verplichtingen om zou kunnen gaan. DNB kiest de vorm van een *good practice* als het de bedoeling is om enige richting te geven aan de sector. *Good practices* zijn nadrukkelijk geen *best practices* omdat het mogelijk is dat deze voor bepaalde onder toezicht staande instellingen – de voor hen geldende bijzondere omstandigheden in aanmerking nemende – niet toereikend zijn, waardoor voor die instellingen een afwijkende (en mogelijk strengere toepassing) van de toezichtnormen nodig is.

¹ De IDD heeft betrekking op adviseurs en bemiddelaars in verzekeringen, (her)verzekeraars en bedrijven die verzekeringen als aanvulling op een product of dienstverlening verkopen (bijvoorbeeld autoverhuurbedrijven en reisorganisaties). Deze activiteiten vallen onder het toezicht van de AFM.

² Deze Good practice hangt nauw samen met de Good practice Uitbesteding. Daarnaast zijn ter aanvulling de door DNB gepubliceerde Good practice risicomanagement verzekeraars en van eerdere datum de Guidance beheersing Solvency II datakwaliteit.





Disclaimer

Deze Good practice geeft niet-verplichtende aanbevelingen aan verzekeraars voor de toepassing van Solvency II-richtlijn en Gedelegeerde verordening, de Wet op het financieel toezicht, het Besluit prudentiële regels en relevante integriteitswet- en regelgeving waar deze betrekking hebben op volmachtbeheersing. Met behulp van deze Good practice draagt De Nederlandsche Bank N.V. haar opvattingen uit over de door haar geconstateerde of verwachte gedragingen in de beleidspraktijk, die naar haar oordeel een goede toepassing inhouden van de regels waarop deze Good practice betrekking heeft.

Met deze Good practice beoogt de Nederlandsche bank N.V. te bereiken dat verzekeraars het daarin gestelde, de eigen omstandigheden in aanmerking nemende, in hun afweging betrekken, zonder dat zij verplicht zijn dat te doen. De Good practice geeft inzicht in de door DNB geconstateerde of te verwachten gedraging in de beleidspraktijk, is indicatief van aard en sluit daarmee niet uit dat voor instellingen een afwijkend, al dan niet strengere toepassing van de onderliggende regels geboden is. De afweging betreffende de toepassing berust bij deze instellingen zelf.

1 Strategie

Strategische onderbouwing en aantoonbare toegevoegde waarde

De distributie van producten via het volmachtkanaal is een bewuste strategische keuze van de verzekeraar die past binnen de ondernemingsstrategie. De inzet van het volmachtkanaal is gebaseerd op een strategische onderbouwing en heeft aantoonbare toegevoegde waarde.

De verzekeraar verleent voor bepaalde werkzaamheden, waaronder acceptatie, administratie, premie incasso en schadebehandeling van verzekeringen, een volmacht aan een GA. DNB acht dit de meest vergaande vorm van uitbesteding. De verzekeraar zorgt ervoor dat de activiteiten van de GA voldoet aan de uitbestedings-vereisten. Uitgangspunt is dat de verzekeraar volledig verantwoordelijk is en blijft voor de uitbestede activiteiten aan de GA.

Systematische integriteitsrisicoanalyse

De verzekeraar voert een risicoanalyse uit alvorens zijn producten af te zetten via het volmachtkanaal. Ze identificeert daarbij tevens de integriteitsrisico's.

Een verzekeraar waarborgt een integere en beheerste bedrijfsvoering. Een integere bedrijfsvoering vereist dat uw instelling maatregelen treft om te voorkomen dat u of uw medewerkers betrokken raken bij witwassen, terrorismefinanciering, corruptie en belangenverstrengeling, wetsovertredingen en/of andere handelingen die maatschappelijk onbetamelijk zijn, waardoor het vertrouwen in uw instelling of de financiële markten kan worden geschaad.

Als onderdeel van de integere en beheerste bedrijfsvoering, moet een verzekeraar door middel van de systematische integriteitsrisicoanalyse (SIRA) de integriteitsrisico's identificeren en vervolgens passende maatregelen treffen om deze risico's te beheersen. Integriteitsrisico's worden daarbij gedefinieerd als het 'gevaar voor aantasting van de reputatie of bestaande of toekomstige bedreiging van vermogen of resultaat van een financiële onderneming als gevolg van een ontoereikende naleving van hetgeen bij of krachtens enig wettelijk voorschrift is voorgeschreven'.³

³ Zie ook wettelijke kader op pagina 7 van de DNB brochure 'De integriteitsrisicoanalyse. Meer waar dat moet, minder waar dat kan.' De brochure biedt handvatten hoe de SIRA opgesteld kan worden.

1.1 Strategische onderbouwing en aantoonbare toegevoegde waarde

Good practice

1. Een verzekeraar toont aan dat het gebruik van het volmachtkanaal is gebaseerd op een strategische onderbouwing. Zijn strategische visie en onderbouwing legt hij vast in een strategiedocument.
2. In dat strategiedocument worden bijvoorbeeld de uitgangspunten beschreven ten aanzien van:
 - het sturen op *combined ratio* en kostenratio
 - de merkvoering bij producten die via het volmachtkanaal worden verkocht (huismerken, white labels, 100% tekening)
 - het wel of niet deelnemen aan pools van producten
3. De verzekeraar heeft tevens de strategische doelstellingen uitgewerkt, zoals de mate van meerwaarde die hij wil realiseren uit het volmachtkanaal en de groei die voor het volmachtkanaal wordt nagestreefd. De doelstellingen zijn opgesplitst naar doelgroepen, producten, rendement en omzet. De verzekeraar werkt daarbij uit welke middelen en acties nodig zijn om deze doelstellingen te realiseren.
4. De verzekeraar toont de toegevoegde waarde van het volmachtkanaal aan door middel van een kosten- en rendementsanalyse van het volmachtkanaal, alsmede aan de hand van het belang van de klantengroep.
5. In het strategiedocument heeft de verzekeraar ook limieten opgenomen voor *combined ratio*, kostenratio en *exposures* die een GA mag accepteren. Deze zijn afgeleid van de risicobereidheid die gedefinieerd is op het niveau van de vergunninghoudende juridische entiteit.
6. Het strategiedocument, dat formeel is goedgekeurd door de beleidsbepalers, is gedeeld met de medewerkers binnen de organisatie. In de besluitvorming over de strategie ten aanzien van volmachtkanaal wordt de zienswijze van risicomanagement als tweedelijnsfunctie aantoonbaar betrokken.

Wettelijk/regelgevend kader

Artikel 49 Solvency II-richtlijn 2009/138/EG (Solvency II-richtlijn)

1. De lidstaten zorgen ervoor dat verzekerings- en herverzekeringsondernemingen bij de uitbesteding van functies of van verzekerings- of herverzekeringswerkzaamheden volledig verantwoordelijk blijven voor de nakoming van al hun verplichtingen uit hoofde van deze richtlijn.
2. Uitbesteding van kritieke of belangrijke operationele functies of werkzaamheden mag niet tot het volgende leiden:
 - a. er wordt wezenlijk afbreuk gedaan aan de kwaliteit van het governancestelsel van de betrokken onderneming;
 - b. het operationele risico neemt onnodig toe;
 - c. er wordt afbreuk gedaan aan het vermogen van de toezichhoudende autoriteiten om te controleren of de onderneming haar verplichtingen nakomt;
 - d. de continuïteit en toereikendheid van de dienstverlening aan de verzekeringnemers wordt ondermijnd.
3. Vóór de uitbesteding van kritieke of belangrijke functies of werkzaamheden stellen verzekerings- en herverzekeringsondernemingen de toezichhoudende autoriteiten daarvan en van latere wezenlijke ontwikkelingen met betrekking tot deze functies of werkzaamheden tijdig in kennis.

EIOPA richtsnoer 60 – Kritieke of belangrijke operationele functies of activiteiten

1.113 De onderneming moet vaststellen of, en documenteren dat, een uitbestede functie of activiteit een kritieke of belangrijke functie of activiteit is. Dit dient te geschieden aan de hand van de vraag of de betreffende functie of activiteit van essentieel belang is voor de bedrijfsvoering van de onderneming in de zin dat de onderneming zonder deze functie of activiteit niet in staat zou zijn om haar diensten aan de verzekeringnemers te verlenen. te verlenen.

1.2 Systematische integriteitsrisicoanalyse

Good practice

1. Bij het jaarlijks uitvoeren van een SIRA voor de gehele onderneming bekijkt een verzekeraar aan de hand van mogelijke scenario's mede de integriteitsrisico's die zich kunnen voordoen bij uitbesteding via de GA. Een verzekeraar kijkt naar het risico van omzeiling door de GA van de sanctie- en distributieregelgeving, en andere mogelijke handelingen die maatschappelijk onbetamelijk zijn. Een scenario zou ook kunnen zijn dat het integriteitsbeleid van GA niet ten minste gelijkwaardig is aan dat van de verzekeraar zelf. Per scenario wordt een inschatting gemaakt hoe groot de kans is dat het scenario zich voltrekt en wat de impact zou zijn. De verzekeraar beoordeelt vervolgens of dit risico valt binnen zijn risicobereidheid.
2. De verzekeraar benoemt per scenario de beheersingsmaatregelen om het risico te mitigeren. Een mogelijke beheersmaatregel is bijvoorbeeld periodieke controles ter plaatse bij de GA, of aanvullende controleverklaringen. Afspraken hierover zijn expliciet in de uitbestedingsovereenkomst vastgelegd.
3. De verzekeraar actualiseert de SIRA op jaarbasis of eerder als incidenten daar aanleiding toe geven.

Wettelijk kader

Artikel 10 Besluit prudentiële regels Wft

1. Een betaalinstelling, clearinginstelling, elektronischgeldinstelling, entiteit voor risico-acceptatie, bank, kredietunie, premiepensioeninstelling, verzekeraar, wisselinstelling of bijkantoor als bedoeld in artikel 3:10, eerste lid, 3:11, 3:12, 3:12a, 3:13 of 3:14 van de wet draagt zorg voor een systematische analyse van integriteitsrisico's.
2. De financiële onderneming, onderscheidenlijk het bijkantoor, draagt er zorg voor dat het beleid, bedoeld in artikel 3:10, eerste lid, van de wet zijn neerslag vindt in procedures en maatregelen.
3. De financiële onderneming, onderscheidenlijk het bijkantoor, stelt alle relevante bedrijfsonderdelen in kennis van het beleid en de procedures en maatregelen.
4. De financiële onderneming, onderscheidenlijk het bijkantoor, draagt zorg voor de uitvoering en de systematische toetsing van het beleid en de procedures en maatregelen.
5. De financiële onderneming, onderscheidenlijk het bijkantoor, draagt zorg voor onafhankelijk toezicht op de uitvoering van het beleid en de procedures en maatregelen met betrekking tot de integere uitoefening van het bedrijf en beschikt over procedures die erin voorzien dat gesignaleerde tekortkomingen of gebreken worden gerapporteerd aan de personen belast met de taak, bedoeld in artikel 21.

2 Beleid

De bedrijfsvoering is mede afgestemd op de aard, omvang, complexiteit en risico's van de activiteiten van een verzekeraar. De strategie en SIRA vormen de basis voor de inrichting van een beheerste en integere bedrijfsvoering. Een verzekeraar beschrijft in zijn beleid deze inrichting, maar ook de risico's verbonden aan het volmachtkanaal en hoe hij deze beheerst. In het beleid komen alle fases van het volmacht beheersingsproces aan bod.

Voor een verzekeraar overgaat tot uitbesteding aan een GA legt een verzekeraar een uitbestedingsbeleid vast.

Good practice

1. Een verzekeraar werkt het beleid aangaande het volmachtkanaal nader uit in de volgende procedures en beheersmaatregelen:
 - eisen aan de klantacceptatie procedure bij de GA
 - taakverdeling ten aanzien van schadeafhandeling
 - eisen aan naleving van de sanctiewet en de controle daarop
 - eisen aan naleving van de IDD en de controle daarop⁴
 - de manier waarop een GA wordt geselecteerd
 - de voorwaarden waaronder informatie over klanten met andere partijen gedeeld kan worden

- het periodiek rapporteren van GA aan verzekeraar
- het normenkader op basis waarvan de GA wordt beoordeeld
- controle op de naleving overeenkomsten en op kwaliteit van data
- hoe te handelen indien de GA niet acteert overeenkomstig de met de GA gesloten overeenkomsten
- hoe te handelen ingeval de GA geen toereikende en/of tijdige informatie (databestanden) verstrekt om adequaat de risico's en daarmee samenhangende zaken te kunnen beoordelen
- businesscontinuïteitsplannen (noodplannen) waarin de uitbestedingen zijn opgenomen, daaronder begrepen exit-strategieën voor uitbestede kritieke of belangrijke functies of activiteiten.

- het besluitvormingsproces: welk gremium is verantwoordelijk en neemt besluiten over bijvoorbeeld volmachtverlening (aangaan en beëindiging)

⁴ Voor nadere invulling wordt verwezen naar de AFM.

Wettelijk/regelgevend kader

Artikel 274(1) Solvency II Gedelegeerde Verordening 2015/35/EU (Solvency II-verordening) vraagt de verzekeraar een schriftelijk uitbestedingsbeleid vast te leggen waarin zij rekening houdt met de bij de uitbesteding te treffen rapportage- en controleregelingen. In het beleid beschrijft de verzekeraar de aanpak en processen die van toepassing zijn op de uitbesteding, waarbij met name aandacht wordt besteed aan aspecten genoemd in

EIOPA richtsnoer 63 van het governancestelsel: materialiteits-assessment, selectieproces, contractering, monitoring- en evaluatieproces en het *business continuity*-proces van de verzekeraar zelf.

EIOPA richtsnoer 63 – Schriftelijke beleidslijn inzake uitbesteding

1.116 De onderneming die activiteiten of functies uitbesteedt of die voornemens is om dat te gaan doen, moet in haar beleidslijn inzake uitbesteding de aanpak en processen die van toepassing zijn op de uitbesteding bestrijken en wel gedurende de volledige looptijd van de betreffende overeenkomst. In dat beleid moet met name aandacht worden besteed aan de volgende aspecten:

- a. Het proces ter bepaling of een functie of activiteit een kritieke of belangrijke functie of activiteit is
- b. De wijze waarop een dienstverlener van een adequaat kwaliteitsniveau wordt geselecteerd en hoe en met welke frequentie de prestaties en resultaten van de dienstverlener worden beoordeeld
- c. De gegevens die in de schriftelijke overeenkomst met de dienstverlener moeten worden opgenomen, rekening houdend met de eisen die in Gedelegeerde Verordening 2015/35 van de Commissie worden gesteld
- d. Noodplannen met het oog op de continuïteit van de bedrijfsvoering, met inbegrip van exit-strategieën voor uitbesteede kritieke of belangrijke functies of activiteiten.

3 Volmachtverlening

Het selectieproces

Als de verzekeraar zijn bedrijfsvoering rondom volmachten heeft ingericht bepaalt hij met welke GA's hij een uitbestedingsovereenkomst wil aangaan. De verzekeraar gaat daarbij na of de GA aan zowel de eisen uit de wet- en regelgeving als aan het beleid en de eisen en wensen van de verzekeraar voldoet.

Er is een proces waarmee de selectie van een GA wordt geborgd.

De verzekeraar blijft ondanks uitbesteding verantwoordelijk voor blijvende naleving van toepassing zijnde prudentiële wet- en regelgeving maar ook de integriteitswet- en regelgeving waaronder de sanctiewet.

Uitbestedingsovereenkomst

Na het selecteren van de GA stelt de verzekeraar een overeenkomst op waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd. Vanuit het perspectief van de verzekeraar is dit de uitbestedingsovereenkomst waarin de kaders van de relevante wet- en regelgeving, de aard van de werkzaamheden en de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ten aanzien van de naleving van verschillende wet- en regelgeving worden opgenomen. Met het nakomen van en uitvoering geven aan de afspraken zoals opgenomen in de uitbestedings-overeenkomst, waarborgt de GA dat de verzekeraar aan zijn wettelijke verplichtingen voldoet. In de praktijk wordt het opstellen van de overeenkomst door NVGA en het Verbond gefaciliteerd door een Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten aan de markt beschikbaar te stellen. Dit model wordt periodiek bijgewerkt en dient als handvat voor het vastleggen van juridische verhoudingen tussen verzekeraar en GA.

In de overeenkomst die de verzekeraar sluit met de GA zijn ook de vereisten inzake uitbesteding ingevolge artikel 3:18 van de Wft meegenomen. Een verzekeraar verplicht de GA om het onderzoeksrecht van DNB en het auditrecht voor de verzekeraar onvoorwaardelijk te regelen en deze rechten ook op te nemen in de contracten met onderaannemers. Artikel 274 van de Solvency II-verordening schrijft voor welke elementen in ieder geval in deze overeenkomst aan bod komen.

3.1 Het selectieproces

Good practice

1. In het selectie- en beoordelingsproces van een GA komen bij een verzekeraar de volgende aspecten (niet limitatief) aan bod:
 - financiële situatie van de GA en de daaraan gerelateerde juridische entiteiten, mede in verband met mogelijke belangenverstrengeling
 - professionele achtergrond en expertise van de medewerkers van de GA
 - screening van bestuurders
 - omvang van de opdracht in relatie tot de omvang van de GA
 - gerechtelijke procedures waarbij de GA is betrokken
 - reputatie van de GA
 - het gebruik van het Werkprogramma Risicobeheersing⁵ en verstrekking door GA van mogelijke auditrapporten van externe deskundigen
 - informatiebeveiligings-, continuïteits-, compliance-, privacy-, incidentrapportage- en sanctiebeleid etc. van de GA
2. Bij de beoordeling van deze aspecten gaat de verzekeraar na of de GA voldoet aan alle eisen uit de wet en regelgeving, én aan zijn eigen beleid en de eigen eisen en wensen. De verzekeraar maakt hierbij een gedegen risicobeoordeling en gebruikt (uniforme) normenkaders.
 - het integriteitsbeleid van de GA
 - het sanctiebeleid van de GA is minstens gelijkwaardig aan die van de verzekeraar. Daarbij controleert de verzekeraar of de GA ten minste screent tegen de Nationale sanctielijst terrorisme en de EU-verordeningen. De GA heeft de Leidraad Sanctiewet Volmachten van NVGA in zijn beleid geïntegreerd
 - de afhankelijkheid van de GA van andere verzekeraars
 - toepasselijke recht en land van vestiging van de GA
 - waarborgen voor uitoefening van toezicht
3. De verzekeraar legt het proces van de selectie en beoordeling van de GA vast. Het selectieproces en besluitvorming is formeel en objectief waarneembaar voor derden vastgelegd in een document.

⁵ Met het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten dat is ontwikkeld door het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven wordt de GA een instrument geboden voor de zichtbare uitvoering van zijn interne controles op procedures en activiteiten binnen zijn volmachtbedrijf die gerelateerd zijn aan de door de verzekeraar uitbestede werkzaamheden. Het Werkprogramma bevat de belangrijkste aspecten van de bedrijfsvoering van een GA. Het Werkprogramma stelt de verzekeraar als volmachtgever in staat een goede inschatting te maken van hoe de GA de risico's beheerst die aan deze specifieke vorm van uitbesteding zijn verbonden.

Wettelijk kader

Artikel 274 Solvency II-verordening

3. Bij de keuze van de in lid 1 bedoelde dienstverlener voor kritieke of belangrijke operationele functies of werkzaamheden, zorgt het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichthoudend orgaan voor het volgende:
 - a. er wordt diepgaand onderzoek verricht om te waarborgen dat de potentiële dienstverlener over de bekwaamheid, de capaciteit en elke bij wet vereiste vergunning beschikt om de vereiste functies of werkzaamheden op bevredigende wijze uit te voeren, rekening houdend met de doelstellingen en behoeften van de onderneming;
 - b. de dienstverlener heeft al het nodige gedaan om te voorkomen dat daadwerkelijke of potentiële belangenconflicten de behoeften van de uitbestedende onderneming doorkruisen;
 - e. de uitbesteding heeft geen inbreuk op enigerlei wet, en met name de regelgeving inzake gegevensbescherming;
 - f. de dienstverlener is aan dezelfde voorschriften inzake de veiligheid en de vertrouwelijkheid van informatie betreffende de verzekerings- of herverzekeringsonderneming of de verzekeringnemers of begunstigen daarvan onderworpen als die welke voor de verzekerings- of herverzekeringsonderneming gelden.

Artikel 274 Solvency II-verordening

5. De verzekerings- of herverzekeringsonderneming die kritieke of belangrijke operationele functies of werkzaamheden uitbesteedt, voldoet aan alle volgende vereisten:
 - a. zij zorgt ervoor dat de relevante aspecten van het risicomanagement- en internecontrolesysteem van de dienstverlener adequaat genoeg zijn om de naleving van artikel 49, lid 2, onder a) en b), van Richtlijn 2009/138/EG te waarborgen;
 - b. zij houdt in haar risicomanagement- en internecontrolesysteem afdoende rekening met de uitbestede werkzaamheden om de naleving van artikel 49, lid 2, onder a) en b), van Richtlijn 2009/138/EG te waarborgen;
 - c. zij verifieert of de dienstverlener over de vereiste financiële draagkracht beschikt om de extra taken op behoorlijke en betrouwbare wijze te vervullen, en of alle medewerkers van de dienstverlener die bij de uitvoering van de uitbestede functies of werkzaamheden betrokken zullen zijn, voldoende gekwalificeerd en betrouwbaar zijn;

d. zij zorgt ervoor dat de dienstverlener over adequate noodplannen beschikt om met noodsituaties of bedrijfsonderbrekingen om te gaan, en periodieke tests van back-upvoorzieningen verricht waar zulks noodzakelijk is in het licht van de uitbestede functies en werkzaamheden. 17.1.2015 L 12/172 Publicatieblad van de Europese Unie NL.

Artikel 8 lid 1 IDD Gedelegeerde Verordening 2017/2358

Ontwikkelaars selecteren zorgvuldig distributiekanaalen die voor de doelmarkt geschikt zijn, rekening houdende met de bijzondere kenmerken van de betrokken verzekeringsproducten.

Artikel 10 Sanctiewet 1977

1. Met het toezicht op de naleving van het bij of krachtens deze wet bepaalde zijn belast de ambtenaren of andere personen die door Onze Minister zijn aangewezen.
2. Onverminderd het eerste lid kan Onze Minister van Financiën een of meer rechtspersonen aanwijzen die belast zijn met het toezicht op de naleving van het bij of krachtens deze afdeling bepaalde met betrekking tot het financieel verkeer, door:
 - f. financiële ondernemingen die ingevolge de Wet op het financieel toezicht in Nederland het bedrijf van verzekeraar mogen uitoefenen.

Artikel 2 Regeling toezicht Sanctiewet 1977 (RTSW)

1. De instelling waarborgt dat zij op het gebied van de administratieve organisatie en interne controle maatregelen heeft getroffen ter naleving van de Sanctieregelgeving.
2. De maatregelen als bedoeld in het eerste lid zien ten minste op een adequate controle van de administratie van de instelling op het overeenkomen van de identiteit van een relatie met een (rechts)persoon of entiteit, als bedoeld in de Sanctieregelgeving, met het oog op het bevrozen van de financiële middelen van die relatie of het voorkomen van het ter beschikking stellen van financiële middelen of diensten aan die relatie.

Artikel 3 Regeling toezicht Sanctiewet 1977 (RTSW)

Indien de instelling constateert dat de identiteit van een relatie overeenkomt met een (rechts)persoon of entiteit, als bedoeld in de Sanctieregelgeving, meldt de instelling dit onverwijld aan de toezichthouder. Bij de melding legt de instelling tevens de gegevens over van de identiteit van die relatie aan de toezichthouder.

3.2 Uitbestedingsovereenkomst

Good practice

- In de uitbestedingsovereenkomst nemen een verzekeraar en GA op:
 - de uit te besteden werkzaamheden en de hiervoor overeengekomen vergoeding. De AFM zal mede op basis hiervan (kunnen) toetsen aan de norm 'passende beloning' van de wetgever en/of de AFM⁶
 - ieders rol in het productgoedkeuringsproces en de afbakening van de doelmarkt⁷
 - omstandigheden waaronder de GA extra financiële data – zoals een jaarverslag – aan de verzekeraar moet overleggen
 - de voorwaarden waaronder de verzekeraar controle kan uitvoeren ten aanzien van de verzekeringen die door de GA in naam van desbetreffende verzekeraar zijn gesloten
 - een duidelijke geldigheidsduur en herzieningsfrequentie
 - de onvoorwaardelijke effectieve toegang van DNB tot alle informatie en de bedrijfspanden (hoofdkantoor en operationele centra) om onderzoek ter plaatse uit te kunnen voeren (het onderzoekrecht)

- De verzekeraar blijft verantwoordelijkheid voor de data voorkomend uit uitbestedingsactiviteiten. Daartoe worden in de uitbestedingsovereenkomst bepalingen opgenomen over het gebruik van data. Een partij aan wie is uitbesteed, mag de data die door de uitbestedingsrelatie ontstaat, enkel gebruiken voor het uitvoeren van de uitbestedingsovereenkomst, tenzij hier nadere afspraken over worden gemaakt. De uitbestedingsovereenkomst voorziet tevens in bepalingen over het gebruik van de data in geval van opzegging en tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, afwikkeling en herstelscenario's van de verzekeraar, en faillissement van de GA.
- De overeenkomst bevat een omschrijving van de uit te besteden activiteit en de voorwaarden waaronder de uitbesteding plaatsvindt, waaronder blijvend voldoen aan wet- en regelgeving:
 - Een verzekeraar legt in het contract een specificatie vast van de onderlinge informatie-uitwisseling en de controle- en rapportageverplichtingen van de GA.
 - Onderdeel hiervan is de plicht tot het onverwijld informeren bij continuïteitsdreigingen of wijzigingen in eigendomsverhoudingen bij de GA.

- In dit kader zal de verzekeraar regelmatig beoordelen of de standaardovereenkomst die hij hanteert, nog voldoet aan de vereisten van actuele wet- en regelgeving.
- Ten aanzien van naleving van de Sanctiewet regelt de verzekeraar in de overeenkomst dat de GA zich in algemene zin committeert aan wet- en regelgeving. Dit maakt ook onderdeel uit van het sanctiebeleid van de GA. De verzekeraar ziet toe op doorlopende naleving van de Sanctiewet door de GA.
- In de overeenkomst legt de verzekeraar vast wie verantwoordelijk is voor de screening van de polishouders voor wie door de verzekeraar het risico wordt gedragen. Indien de GA screent dan is bepaald in de overeenkomst dat de relaties verbonden aan de verkoop van polissen worden gescreend langs de van toepassing zijnde sanctielijsten. In dat geval is ook een bepaling opgenomen dat het sanctiebeleid van de GA ten minste gelijkwaardig is aan die van de verzekeraar en dat de GA alle 'hits' op een sanctieregeling bij de verzekeraar meldt.
- In de overeenkomst is tevens geregeld wie – de verzekeraar of de GA – de eventuele hits bij DNB meldt.

⁶ Deze *good practice* volgt uit de Gedelegeerde Verordening IDD.

⁷ Deze *good practice* volgt uit de Gedelegeerde Verordening IDD.

8. Een verzekeraar legt in de overeenkomst bepalingen rondom beëindiging⁸ vast:
- Een verzekeraar legt in het contract de redenen vast voor beëindiging van de overeenkomst, de wijze van transitie/migratie⁹, de aansprakelijkheid en de inspanningsplicht van de GA hierbij. Een reden zou integriteitschending kunnen zijn of een onderaannemer waaraan de verzekeraar niet verbonden wil zijn.
 - De verzekeraar streeft naar een zo ruim mogelijke bevoegdheid tot opzegging/ontbinding van de overeenkomst bij het niet handelen conform performance- en resultaatafspraken (kwaliteit en kwantiteit).
 - De verzekeraar werkt met een transparant en toetsbaar *exit*-beleid om een uitbestedings-overeenkomst met een niet-(goed) functionerende GA (waaronder tevens wordt verstaan het niet-naleven van dit protocol) te kunnen beëindigen dan wel niet te verlengen.
9. Een verzekeraar staat onderuitbesteding van primaire processen (onder andere klantacceptatie en schadeafhandeling) in beginsel niet toe. Dit wordt in de uitbestedingsovereenkomst vastgelegd.
10. Indien de GA aan wie een verzekeraar activiteiten heeft uitbesteed, zelf activiteiten die als kritiek en belangrijke processen (niet zijnde primaire processen) (deels) weer uitbesteedt, is er sprake van onderuitbesteding:
- Een verzekeraar legt in de overeenkomst vast dat onderuitbesteding alleen is toegestaan als deze door uitbesteding niet aan het toezicht wordt onttrokken.
 - GA en de 'onderuitbesteder' dienen de verzekeraar (tijdig voordat de onderuitbesteding van kracht wordt) te informeren, zodat de verzekeraar kan toetsen of aan de gemaakte afspraken hierover wordt voldaan.
 - De verzekeraar vrijwaart zich in de overeenkomst niet van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid (anders dan bij opzettelijk onrechtmatig handelen door de volmachthouder).
 - De verzekeraar legt de condities en afspraken vast rondom onderuitbesteding, zoals de plicht dat de verzekeraar tijdig wordt geïnformeerd, zodat er voldoende tijd is om een risico-inschatting te maken en corrigerende maatregelen te kunnen nemen, alsook andere wettelijke vereisten die bij onderuitbesteding van toepassing zijn.
- Bij onderuitbesteding neemt een verzekeraar passende maatregelen op in de contractvoorwaarden om het risico te mitigeren dat een onderaannemer niet kan voldoen aan zijn verplichtingen.
 - Een verzekeraar neemt in het contract op dat de dienstverlener de verzekeraar in kennis stelt van alle voorgenomen belangrijke wijzigingen van de in de oorspronkelijke overeenkomst beschreven diensten. De kennisgevingstermijn voor dergelijke wijzigingen wordt zodanig bepaald dat de verzekeraar in staat is de risico's als gevolg van de voorgestelde wijziging te beoordelen en indien nodig corrigerende maatregelen kan nemen of de dienstverlener verlaten.
 - Het contract bevat bepalingen voor het onderzoekrecht voor de toezichthouders, het auditrecht voor de verzekeraar zelf en zijn externe auditor. Bij mogelijkheden tot onderuitbesteding bevat het contract ook een raamovereenkomst, waarin dit is geregeld. Een verzekeraar verplicht de GA om het onderzoekrecht voor DNB en het auditrecht voor de verzekeraar onvoorwaardelijk te borgen en deze rechten ook op te nemen in de contracten met de onderaannemers (in de gehele keten).

⁸ Zie ook naar Protocol Volmacht, Verbond van Verzekeraars, december 2011.

⁹ Hiervan is sprake indien een transitie plaatsvindt van uitbesteding van de ene serviceprovider naar een andere serviceprovider of terug in eigen beheer wordt genomen (*insourcing*), waarbij data (bijvoorbeeld backupdata) bij de voormalige serviceprovider moet worden gemigreerd of gewist.

Wettelijk/regelgevend kader¹⁰

Artikel 274 Solvency II-verordening

3. Bij de keuze van de in lid 1 bedoelde dienstverlener voor kritieke of belangrijke operationele functies of werkzaamheden, zorgt het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichhoudend orgaan voor het volgende:
 - c. tussen de verzekerings- of herverzekeringsonderneming en de dienstverlener wordt een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin de respectieve rechten en plichten van de onderneming en de dienstverlener duidelijk omschreven zijn;
 - d. de algemene voorwaarden van de uitbestedingsovereenkomst worden duidelijk uitgelegd aan het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichhoudend orgaan van de onderneming, dat ermee instemt;

4. In de tussen de verzekerings- of herverzekeringsonderneming en de dienstverlener te sluiten schriftelijke overeenkomst als bedoeld in lid 3, onder c), worden met name alle volgende punten duidelijk vermeld:
 - a. de taken en verantwoordelijkheden van beide betrokken partijen;
 - b. de toezegging van de dienstverlener dat hij zich zal houden aan alle toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften en richtsnoeren, alsook aan door de verzekerings- of herverzekeringsonderneming goedgekeurde gedragslijnen, en dat hij met betrekking tot de uitbestede functie of werkzaamheid met de toezichhoudende autoriteit van de onderneming zal samenwerken;
 - c. de verplichting van de dienstverlener om kennis te geven van elke ontwikkeling die van wezenlijke invloed kan zijn op zijn vermogen om de uitbestede functies en werkzaamheden efficiënt en met inachtneming van de toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften uit te voeren;
 - d. een opzegtermijn voor de beëindiging van het contract door de dienstverlener welke lang genoeg is om de verzekerings- of herverzekeringsonderneming in staat te stellen een alternatieve oplossing te vinden;
 - e. dat de verzekerings- of herverzekeringsonderneming de uitbestedingsovereenkomst indien nodig kan beëindigen zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de continuïteit en de kwaliteit van haar dienstverlening aan verzekeringnemers;

¹⁰ https://eiopa.europa.eu/publications/guidelines/final_en_sog_clean.pdf

- f. dat de verzekerings- of herverzekeringsonderneming zich het recht voorbehoudt te worden geïnformeerd over de uitbestede functies en werkzaamheden en over de uitvoering ervan door de dienstverlener, alsook het recht om de dienstverlener algemene richtsnoeren of individuele instructies te geven ten aanzien van datgene waarmee bij de uitvoering van de uitbestede functies of werkzaamheden rekening moet worden gehouden;
- g. dat de dienstverlener alle vertrouwelijke informatie over de verzekerings- of herverzekerings-onderneming en haar verzekeringnemers, begunstigen, werknemers, contractpartijen en alle andere personen moet beschermen;
- h. dat de verzekerings- of herverzekeringsonderneming, haar externe auditor en de toezichthoudende autoriteit effectief toegang moeten hebben tot alle informatie over uitbestede functies en werkzaamheden, alsook tot de bedrijfsruimten van de dienstverlener om er controles ter plaatse te verrichten;
- i. dat de toezichthoudende autoriteit, wanneer zulks voor toezichtdoeleinden passend en noodzakelijk is, rechtstreeks aan de dienstverlener vragen kan stellen, waarop de dienstverlener moet antwoorden;
- j. dat de verzekerings- of herverzekeringsonderneming informatie over de uitbestede werkzaamheden mag inwinnen en instructies mag geven met betrekking tot de uitbestede functies en werkzaamheden;
- k. de voorwaarden waaronder de dienstverlener eventueel enigerlei uitbestede functies en werkzaamheden verder mag uitbesteden;
- l. dat de plichten en verantwoordelijkheden die uit hoofde van deze overeenkomst met de verzekerings- of herverzekeringsonderneming op de dienstverlener rusten, onverlet worden gelaten door een eventuele verdere uitbesteding (in overeenstemming met punt k).

Artikel 3 lid 4 IDD Gedelegeerde Verordening 2017/2358/EU

Een verzekeringstussenpersoon en verzekeringsonderneming die beiden ontwikkelaars zijn in de zin van artikel 2 van deze gedelegeerde verordening, ondertekenen een schriftelijke overeenkomst waarin nadere invulling wordt gegeven aan hun samenwerking, om te voldoen aan de in artikel 25, lid 1, van Richtlijn (EU) 2016/97 bedoelde vereisten voor ontwikkelaars, aan de procedures die zij overeenkomen voor het afbakenen van de doelmarkt en aan hun respectieve rol in het productgoedkeuringsproces.



4 Monitoring

Na het aangaan van een uitbestedingsovereenkomst houdt de verzekeraar in de gaten of de GA ook daadwerkelijk de dienstverlening levert die de verzekeraar met de GA heeft afgesproken. De verzekeraar monitort de uitvoering van de werkzaamheden, de effectiviteit van de getroffen beveiligings- en controlemaatregelen en gaat na of aan wet- en regelgeving wordt voldaan. De verzekeraar treft waar nodig onmiddellijk corrigerende maatregelen.

Periodieke verantwoording GA over beheersing

Een verzekeraar heeft zijn interne bedrijfsvoering zodanig ingericht dat ze de uitbesteding aan de GA kan monitoren. Hij beschikt daartoe over toereikende procedures, maatregelen en deskundigheid en informatie.

De verzekeraar ontvangt rapportages over de performance van de GA. Deze rapportages stellen een verzekeraar in staat de kwaliteit van de uitbesteding te monitoren.

Beoordeling datakwaliteit

Het is van belang dat de GA de polis- en claimgegevens juist en volledig en in voldoende detail aanlevert bij de verzekeraar. Deze heeft de gegevens niet alleen nodig voor zijn risicomanagement rapportages en de vaststelling van premies, maar ook voor de waardering van de technische voorzieningen en de berekening van de vereiste solvabiliteit op basis van SII.

DNB verwacht dat de verzekeraar adequate procedures en maatregelen toepast voor de interne controle met betrekking tot de GA. Hierbij verzorgt de verzekeraar dat ze een gedegen risicobeoordeling kan maken, aan zijn verplichtingen kan voldoen en wettelijke regelingen adequaat kan naleven.

Controle bij GA

De verzekeraar voert op dossierniveau controles uit bij de GA om de betrouwbaarheid van de data en IT in voldoende mate vast te kunnen stellen (hierna: volmachtsaudits).



4.1 Periodieke verantwoording GA over beheersing

Good practice

1. In de uitbestedingsovereenkomst met de GA maakt een verzekeraar afspraken over het gebruik van het Werkprogramma Risicobeheersing door de GA, de rapportagemomenten die passen bij aard en omvang van de uitbesteding bij de GA en over de controle daarop door een externe accountant.
2. Een verzekeraar ontvangt periodiek de verantwoording over het portefeuillemanagement van de GA waaronder de ontwikkeling van het rendement van de portefeuille (premieontwikkeling, schadelast, brancheverdeling, etc.). De periodiciteit kan verschillen naar gelang het risico. De verzekeraar vindt bijvoorbeeld een verantwoording op kwartaalbasis bij laag risico voldoende effectief.
3. Een verzekeraar ontvangt van de GA jaarlijks, uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het boekjaar, de rapportage van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten. Een verzekeraar heeft inzage in het volledige Werkprogramma.
4. Een verzekeraar ontvangt van de GA jaarlijks, uiterlijk binnen zes maanden na afloop van het boekjaar, de rapportage van bevindingen van de accountant. De accountant controleert een deel van het Werkprogramma en rapporteert zijn bevindingen in een rapportage van bevindingen.
5. Een verzekeraar stelt een uniform normenkader op om de Werkprogramma's te beoordelen en legt gemotiveerd vast of en waarom het Werkprogramma integraal, steekproefsgewijs of op bepaalde taken wordt gecontroleerd.
6. Een verzekeraar beoordeelt het Werkprogramma Risicobeheersing, zowel door eigen inzage in het Werkprogramma, als op basis van de rapportage van bevindingen van de accountant. De verzekeraar legt zijn bevindingen vast, maakt een risico-inschatting, stuurt zo nodig bij in de vorm van aanbevelingen en legt dit vast. Een verzekeraar controleert actief of de volmacht de aanbevelingen van de verzekeraar tijdig opvolgt.
7. Een verzekeraar ontvangt van de GA jaarlijks, uiterlijk binnen zes maanden na afloop van het boekjaar, een controleverklaring van een accountant over de financiële jaarrapportage over de volmacht. Een verzekeraar sluit de bijbehorende cijferopstelling aan met de financiële volmachtadministratie en koppelt de bevindingen terug aan de GA.
8. Een verzekeraar ontvangt van de GA jaarlijks, uiterlijk binnen zes maanden na afloop van het boekjaar:
 - een door een accountant samengestelde jaarrekening van het bedrijf van de GA. Die jaarrekening voldoet aan de regels voor externe verslaglegging, zoals die in het BW zijn opgenomen. Dit houdt onder andere in dat in die jaarrekening de personeelskosten en indirecte kosten getrouw zijn toegerekend en dat bij eventuele verpandingen of toekomstige claims een toelichting wordt verstrekt, of;
 - een door een externe accountant afgegeven verklaring Financiële Kengetallen.
9. Een verzekeraar zorgt er voor dat er voldoende kennis en expertise beschikbaar is, bijvoorbeeld een multidisciplinair team, om de van de GA ontvangen rapportages te beoordelen.

Wettelijk/regelgevend kader

EIOPA Richtsnoer 63 vraagt aandacht voor de wijze waarop en met welke frequentie de dienstverlener wordt beoordeeld.

1.116 De onderneming die activiteiten of functies uitbesteedt of die voornemens is om dat te gaan doen, moet in haar beleidslijn inzake uitbesteding de aanpak en processen die van toepassing zijn op de uitbesteding bestrijken en wel gedurende de volledige looptijd van de betreffende overeenkomst. In dat beleid moet met name aandacht worden besteed aan de volgende aspecten:

- e. De wijze waarop een dienstverlener van een adequaat kwaliteitsniveau wordt geselecteerd en hoe en met welke frequentie de prestaties en resultaten van de dienstverlener worden beoordeeld

Artikel 274.5 Solvency II-verordening

De verzekerings- of herverzekeringsonderneming die kritieke of belangrijke operationele functies of werkzaamheden uitbesteedt, voldoet aan alle volgende vereisten:

- c. Zij zorgt ervoor dat de relevante aspecten van het risicomanagement- en interne controlesysteem van de dienstverlener adequaat genoeg zijn om de naleving van artikel 49, lid 2, onder a) en b), van Richtlijn 2009/138/EG te waarborgen
- d. Zij houdt in haar risicomanagement- en interne controlesysteem afdoende rekening met de uitbesteede werkzaamheden om de naleving van artikel 49, lid 2, onder a) en b), van Richtlijn 2009/138/EG te waarborgen

Artikel 8 lid 4 IDD Gedelegeerde Verordening 2017/2358/EU

Ontwikkelaars zetten alle passende stappen om te monitoren dat verzekeringsdistributeurs handelen in overeenstemming met het productgoedkeuringsproces van de ontwikkelaars. Met name gaan zij op regelmatige basis na of de verzekeringsproducten worden gedistribueerd op de afgebakende doelmarkt. Die monitoringverplichting geldt niet voor de algemene wettelijke verplichtingen die verzekeringsdistributeurs in acht moeten nemen wanneer ze voor individuele cliënten verzekeringsdistributieactiviteiten verrichten. De monitoringactiviteiten zijn redelijk, rekening houdende met de kenmerken en het rechtskader van de respectieve distributiekanaalen.

4.2 Beoordeling datakwaliteit

Good practice

1. In de uitbestedingsovereenkomst met de GA maakt een verzekeraar afspraken dat de GA periodiek data levert waarmee verzekeraars kunnen rapporteren conform de wettelijke vereisten, over adequate informatie beschikken voor herverzekering en voor productmanagement en portefeuille beheer.
2. Een verzekeraar zorgt er voor dat de uit te wisselen gegevensvelden van de ontvangen data aansluiten bij de benodigde informatie. De uitwisseling tussen de GA en de verzekeraar gebeurt op een gestructureerde basis volgens overeengekomen protocollen.¹¹
3. De GA levert elektronisch data aan al dan niet via een derde partij aan de verzekeraar. De verzekeraar kent de risico's die hieraan zijn verbonden. Het niveau van beveiliging en continuïteit van data tijdens transport en opslag bij GA en andere derde partijen is minimaal conform het interne beleid van de verzekeraar. In het contract en de *service level agreement* zijn hierover afspraken vastgelegd. De verzekeraar gaat na of deze afspraken zijn nagekomen.
4. Een verzekeraar is in staat om gegevens over individuele polis- en claimgegevens van de GA te ontsluiten en te gebruiken voor de vereiste rapportages, herverzekering en productmanagement en portefeuillebeheer.
5. Een verzekeraar beoordeelt de datakwaliteit van de GA vanuit de eerste lijn aan de hand van een uniform normenkader. De verzekeraar legt geconstateerde tekortkomingen vast, maakt een risico-inschatting, stuurt zo nodig bij in de vorm van terugkoppeling van de bevindingen aan de GA.

¹¹ Het Verbond van Verzekeraars en de NVGA hebben een protocol ontwikkeld, dat de belangrijkste aspecten van de polis-, schade en financiële gegevens bevat. De verzekeraar wordt hiermee als volmachtgever in staat gesteld periodiek over de benodigde data te beschikken.

Wettelijk kader

Artikel 258 Solvency II-verordening stelt dat verzekeraars ervoor dienen te zorgen dat effectieve besluitvormingsprocedures worden vastgesteld, geïmplementeerd en in stand gehouden.

Artikel 258 lid 1 onder h, i, k Solvency II-verordening stelt dat een verzekeraar informatiesystemen en rapportagelijnen opzet die passende en overzichtelijke gegevens over de interne organisatie en informatie over de risico's tijdig bij de juiste personen bekend maken.

Artikel 266 Solvency II-verordening stelt dat het interne controlesysteem van een verzekeraar onder meer dient te waarborgen dat financiële informatie beschikbaar en betrouwbaar is en dat activiteiten efficiënt en doeltreffend zijn.

Artikel 82 en 86f van de Solvency II-richtlijn stellen dat verzekeraars de adequaatheid, volledigheid en juistheid van gegevens moeten borgen die worden gebruikt bij de berekening van de technische voorzieningen en SCR. Artikel 19 van de Solvency-verordening stelt onder meer dat gegevens pas als juist worden aangemerkt wanneer zij geen materiele fouten bevatten. Gegevens worden pas als volledig aangemerkt als zij voldoende informatie bevatten om de onderliggende risico's te beoordelen en om trends in de risico's te onderkennen.

4.3 Controle bij GA

Good practice

1. Een verzekeraar voert bij de GA steekproefsgewijs (dossier)controles uit vanuit de eerste lijn om de effectiviteit van proces- en managementcontroles (key controls) vast te stellen en om de compliance te monitoren met toepasselijke wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De verzekeraar past adequate procedures en maatregelen toe inzake deze controles, zodat hij een gedegen risicobeoordeling kan maken en aan wettelijke verplichtingen kan voldoen.
2. Een verzekeraar stelt vast of de GA bij acceptatie, uitbetaling of wijziging van de verzekering alle relaties screent tegen de nationale sanctielijst terrorisme. Buiten deze drie momenten dient de GA zijn portefeuille te screenen met een periodiciteit passend bij het risicoprofiel (zie Leidraad Sanctiewet Volmachten). Bij de periodieke audits of dossiercontroles ter plaatse moet worden vastgesteld dat de screening overeenkomstig het beleid van de verzekeraar heeft plaatsgevonden.
3. De controlerende functie heeft de verzekeraar gescheiden van de commerciële functie.
4. Een verzekeraar voert minimaal één keer in de drie jaar eigen onderzoeken uit bij de GA. Rekening houdend met incidenten die zich voordoen en tekortkomingen gemeld in auditrapporten van derden over de bedrijfsvoering van de GA, zal de verzekeraar doen besluiten de frequentie van het aantal bezoeken te verhogen.
5. Een verzekeraar voert eigen controles uit om de bevestiging over het functioneren van processen te verkrijgen. Daarbij houdt de verzekeraar rekening met de mogelijkheid dat een rapport van een accountant over de bedrijfsvoering van de GA, niet voldoende aansluit bij de afgenomen dienstverlening.
6. Een verzekeraar onderkent de mogelijkheden en beperkingen van de verschillende vormen van (ISO-) certificeringen. Een certificering richt zich op de kwaliteit van de opzet van processen op enig moment, maar geeft geen comfort over de (doorlopende) werking van beheersingsmaatregelen.
7. De verzekeraar rapporteert één keer per kwartaal aan het management van volmachtbeheer over de uitkomsten van onderzoeken bij de GA. Indien de omvang van de GA portefeuille relatief klein en het risicoprofiel beperkt is, kan een rapportagefrequentie van één keer per jaar passend zijn.

Wettelijk kader

Artikel 274.4 Solvency II-verordening

1. In de tussen de verzekerings- of herverzekeringsonderneming en de dienstverlener te sluiten schriftelijke overeenkomst als bedoeld in artikel 274 lid 3, onder c), worden met name alle volgende punten duidelijk vermeld:
 - h. Dat de verzekerings- of herverzekeringsonderneming, haar externe auditor en de toezichhoudende autoriteit effectief toegang moeten hebben tot alle informatie over uitbestede functies en werkzaamheden, als ook tot de bedrijfsruimten van de dienstverlener om er controles ter plaatse te verrichten.

5 Rapportage en evaluatie

Een verzekeraar evalueert niet alleen de GA, maar op gezette tijden ook zijn eigen volmachtbeleid en de daarvan afgeleide procedures en beheersmaatregelen. Sluiten de processen en controles aan op het beleid en voldoet de standaard voor uitbestedingsovereenkomsten nog aan de huidige wet- en regelgeving en de laatste ontwikkelingen?

Op gezette tijden evalueert de verzekeraar zijn governancesysteem oftewel de wijze waarop ze zijn bedrijfsvoering heeft ingericht.

De verzekeraar evalueert het beleid aan de hand van een management rapportage waarin de performance van alle GA's gestructureerd en overzichtelijk wordt weergegeven. Op basis van deze managementrapportage kunnen beleidsbepalers besluiten over aanpassing of beëindiging van een uitbestedingsovereenkomst met een GA.

Good practice

1. Een verzekeraar evalueert jaarlijks het volmachtbeleid, mede in het licht van de integrale strategie van de onderneming.
2. Een verzekeraar evalueert zijn eigen beleid in het licht van de uitkomsten van de evaluatie van de GA's.

In de evaluatie van de GA's gaat een verzekeraar na of de uitbesteding aan een GA nog aan de eisen voldoet, aansluit bij risicobereidheid en bijdraagt aan zijn doelstellingen van de inzet van het volmachtkanaal zoals in het strategiedocument wordt benoemd.

3. De volgende aspecten maken ten minste deel uit van de evaluatie van de GA:
 - het behaalde rendement, zijnde een kosten- en premieopbrengstenanalyse¹²
 - bevindingen uit controles bij GA ter plaatse, over bijvoorbeeld de datakwaliteit
 - de kwaliteit van de klantenportefeuille
 - de kwaliteit van de bedrijfsvoering, o.a. ten aanzien van informatiebeveiliging
 - de financiële situatie van de GA en de daaraan gerelateerde entiteiten
 - gerechtelijke procedures waarbij de GA is betrokken

- het aantal screenings, sanctiewetmeldingen en hits
- incidentmeldingen
- audituitkomsten

4. Een verzekeraar rapporteert jaarlijks intern, gestructureerd en inzichtelijk over deze aspecten aan degenen die het dagelijkse beleid van de verzekeraar bepalen en die verantwoordelijk zijn voor volmachtheer. Afwijkingen van het aanstellingsbeleid worden met argumenten onderbouwd hierin meegenomen. De rapportage heeft tot doel dat beleidsbepalers weloverwogen keuzes kunnen maken over strategie en beleid ten aanzien van volmachten en kunnen bepalen of bijsturing noodzakelijk is.
5. Op basis van de evaluatie past de verzekeraar het volmachtbeleid indien nodig aan en gaat de verzekeraar na of door aanpassing van het beleid bestaande procedures en maatregelen moeten worden gewijzigd, en of bepaalde uitbestedingsovereenkomsten moeten worden bijgesteld of worden beëindigd.

¹² Binnen kosten wordt apart gekeken naar schade last per schadejaar en per boekjaar.

Wettelijk/regelgevend kader

Artikel 41 Solvency II-richtlijn en artikel 258.6 Solvency II-verordening schrijft voor dat de verzekeraars op gezette tijden hun governancesysteem, hieronder begrepen de uitbestedingen, evalueren. Richtsnoer 63 van de EIOPA Richtsnoeren over het governancesysteem vraagt aandacht voor de wijze waarop en met welke frequentie de dienstverlener wordt beoordeeld.

Richtsnoer 63 – Schriftelijke beleidslijn inzake uitbesteding

1.116 De onderneming die activiteiten of functies uitbesteedt of die voornemens is om dat te gaan doen, moet in haar beleidslijn inzake uitbesteding de aanpak en processen die van toepassing zijn op de uitbesteding bestrijken en wel gedurende de volledige looptijd van de betreffende overeenkomst. In dat beleid moet met name aandacht worden besteed aan de volgende aspecten:

- e. De wijze waarop een dienstverlener van een adequaat kwaliteitsniveau wordt geselecteerd en hoe en met welke frequentie de prestaties en resultaten van de dienstverlener worden beoordeeld

6 Tweedelijnsfuncties

Risk Managementfunctie

De risicomanagementfunctie besteedt in haar risicorapportage aandacht aan de risicobeheersing van het volmachtkanaal en adviseert beleidsbepalers over risicomanagement kwesties met betrekking tot de distributiestrategie.

De risicomanagementfunctie monitort het risicomanagementsysteem, brengt verslag uit en adviseert beleidsbepalers over risicomanagement-kwesties inzake strategische aangelegenheden.

Good practice

1. De risicorapportage van een verzekeraar besteedt aandacht aan de risico's die verband houden met de beheersing van de uitbesteding via volmacht. Hierbij kan ook gedacht worden aan concentratierisico in de (woonverzekering of autoverzekering) portefeuille. De risicorapportage bevat tevens stuurinformatie hoe de volmachtrisico's zich verhouden tot de risicobereidheid, risicotolerantielimiten en het geformuleerde risicobeleid en wat de mogelijke gevolgen van overschrijdingen zijn.

2. De risicomanagementfunctie geeft haar zienswijze over de strategie en beleid ten aanzien van volmachten en door een mening te geven over bijvoorbeeld de kwaliteit van de onderbouwing van de strategie. De zienswijze van risicomanagement wordt ook betrokken in de besluitvorming over de volmachtstrategie.

Compliancefunctie

De compliancefunctie toetst of maatregelen die de verzekeraar neemt afdoende zijn om te waarborgen dat GA de wet- en regelgeving naleeft. In dat kader beoordeelt de compliancefunctie onder meer het werkprogramma dat wordt gehanteerd bij de controles bij GA ter plaatse door de verzekeraar.

De compliancefunctie toetst in haar rol als tweedelijnsleutelfunctiehouder of de genomen maatregelen van de verzekeraar voldoende zijn om naleving van wet- en regelgeving te waarborgen.

Good practice

De verzekeraar hanteert een uitgebreid controleprogramma voor volmachtaudits. Het bevat alle controlestappen die nodig zijn om naleving van wet- en regelgeving door de GA te monitoren. De compliancefunctie heeft dit controleprogramma op volledigheid beoordeeld en vastgesteld dat

naleving van alle relevante wet- en regelgeving wordt gewaarborgd waaronder ook de Sanctiewet, AVG en IDD.

Actuariële functie

De actuariële functie heeft een belangrijke tweedelijnsfunctie bij de beoordeling van de berekening van de technische voorzieningen en toetst onder meer de volledigheid en kwaliteit van de gehanteerde gegevens bij de bepaling van de technische voorzieningen.

Good practice

De actuariële functie vormt een oordeel en geeft advies over de kwaliteit van de data aangeleverd vanuit de volmachtbedrijven.

Wettelijk kader Risk Management

Artikel 44, lid 1 Solvency II-richtlijn en artikel 259, lid 1, onder d Solvency II-verordening geven aan dat verzekeraars beschikken over processen en rapportageprocedures die nodig zijn om de risico's waaraan zij blootstaan voortdurend te onderkennen, te meten, te bewaken, te beheren en te rapporteren.

Artikel 269 Solvency II-verordening

1. De risicomangementfunctie omvat alle volgende taken: (a) zij staat het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichhoudend orgaan en andere functies bij met het oog op een doeltreffende werking van het risicomangementsysteem; (b) zij monitort het risicomangementsysteem; (c) zij monitort het algemene risicoprofiel van de onderneming als geheel; (d) zij brengt gedetailleerd verslag uit over risicoblootstellingen en adviseert het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichhoudend orgaan over risicomangementkwesities, onder meer met betrekking tot strategische aangelegenheden zoals bedrijfsstrategie, fusies en overnames en belangrijke projecten en investeringen; (e) zij onderkent en beoordeelt opdoemende risico's.
2. De risicomangementfunctie voldoet aan alle volgende vereisten: (a) zij voldoet aan de vereisten van artikel 44, lid 5, Solvency II-richtlijn; (b) zij onderhoudt nauwe contacten met de gebruikers van de outputs van het interne model; (c) zij werkt nauw samen met de actuariële functie. 17.1.2015 L 12/168 Publicatieblad van de Europese Unie NL.

Wettelijk kader Compliancefunctie

Artikel 27o Solvency II-verordening

1. De compliancefunctie van verzekerings- en herverzekeringsondernemingen stelt een compliancebeleid en een complianceplan vast. In het kader van het compliance-beleid worden de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en rapportagetaken van de compliancefunctie omschreven. In het compliance-plan worden de geplande werkzaamheden van de compliancefunctie uiteengezet, waarbij rekening wordt gehouden met alle relevante activiteitsterreinen van verzekerings- en herverzekeringsondernemingen en met de mate waarin deze aan compliancerisico zijn blootgesteld.
2. De taken van de compliancefunctie omvatten de toetsing van de deugdelijkheid van de maatregelen die de verzekerings- of herverzekeringsonderneming heeft genomen om non-compliance te voorkomen.

Artikel 46 Solvency II-richtlijn

1. Verzekerings- en herverzekeringsondernemingen beschikken over een doeltreffend systeem van interne controle.

Dit systeem omvat in elk geval de administratieve en financiële verslagleggingsprocedures, een interne-controlekader, passende rapportageregelingen op alle niveaus en een compliancefunctie.

Wettelijk kader Actuariële functie

Artikel 48 Solvency II-richtlijn

1. Verzekerings- en herverzekeringsondernemingen voorzien in een doeltreffende actuariële functie:
 - c. zij beoordeelt of genoeg gegevens worden gebruikt bij de berekening van technische voorzieningen, en zij beoordeelt de kwaliteit ervan

7 Derdelijnsfunctie

De effectiviteit van de organisatie-inrichting van het volmachtbeheer en van de procedures en maatregelen ter beheersing van de volmachtrisico's, wordt op onafhankelijke wijze getoetst door de interne auditafdeling.

De interne auditfunctie (IAF) is onafhankelijk gepositioneerd in de organisatie.

Good Practice

1. De IAF neemt in haar meerjarenplan het onderzoek naar de beheersing van het uitbestedingsrisico middels volmacht op.
2. Door de IAF onafhankelijk van de volmachtauditors te organiseren, voorkomt een verzekeraar dat de IAF haar eigen werkzaamheden controleert (eventueel door betrokkenheid vanuit de derdelijnsfunctie).
3. De eerste lijn is verantwoordelijk voor het doen van onderzoeken bij de GA's ter plaatse. Een verzekeraar onderzoekt in hoeverre de gemaakte afspraken in de uitbestedingsovereenkomst en procedures rondom acceptatie en schade uitkering worden nageleefd. Deze volmachtaudits maken bij voorkeur geen onderdeel uit van de interne audit afdeling.
4. De IAF van de verzekeraar beoordeelt de werking van alle processtappen van het volmachtbeheer (de strategie, het beleid, volmachtverlening, monitoring, rapportage en evaluatie) bij het toetsen van de volmachtbeheersing. Zij controleert daarbij of de procedures en maatregelen worden nageleefd en beoordeelt in hoeverre bevindingen uit volmachtaudits worden opgevolgd. Geconstateerde tekortkomingen worden schriftelijk gerapporteerd, inclusief de aanbeveling om deze tekortkomingen te adresseren.

Wettelijk kader

Artikel 271 Solvency II-verordening

1. De personen die de interne auditfunctie uitoefenen, dragen geen verantwoordelijkheid voor een andere functie.
2. Onverminderd lid 1, en met name met het oog op de inachtneming van het in artikel 29, leden 3 en 4 Solvency II-richtlijn vastgelegde evenredigheidsbeginsel, kunnen de personen die de interne auditfunctie uitoefenen, ook andere sleutelfuncties vervullen wanneer aan alle volgende voorwaarden is voldaan:
 - a. zulks is evenredig aan de aard, omvang en complexiteit van de risico's die aan het bedrijf van de onderneming verbonden zijn; (b) daaruit vloeit geen belangenconflict voort voor de personen die de interne auditfunctie uitoefenen; (c) de kosten om personen voor de interne auditfunctie beschikbaar te houden zonder dat zij andere sleutelfuncties vervullen, zijn voor de onderneming dermate hoog dat deze niet in verhouding staan tot de totale administratieve uitgaven.
3. De interne auditfunctie omvat alle volgende taken:
 - a. zij redigeert, implementeert en handhaaft een auditplan waarin de in de komende jaren te verrichten werkzaamheden worden beschreven en waarin met alle activiteiten en met het gehele governancestelsel van de verzekerings- of herverzekeringsonderneming rekening wordt gehouden;
 - b. zij volgt een risicogebaseerde benadering bij het stellen van prioriteiten;
 - c. zij deelt het auditplan mee aan het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichhoudend orgaan;
 - d. zij doet aanbevelingen op basis van de in overeenstemming met punt a) uitgevoerde werkzaamheden en dient ten minste jaarlijks bij het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichhoudend orgaan een schriftelijk verslag met haar bevindingen en aanbevelingen in;
 - e. zij verifieert de naleving van de besluiten die het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichhoudend orgaan op grond van de onder d) bedoelde aanbevelingen heeft genomen. Indien nodig, kan de interne auditfunctie audits verrichten die niet in het auditplan zijn opgenomen

Artikel 17 lid 4 Bpr: De effectiviteit van de organisatie-inrichting en van de procedures en maatregelen wordt ten minste jaarlijks op onafhankelijke wijze getoetst. Daartoe beschikt de financiële onderneming of het bijkantoor over een organisatieonderdeel dat deze interne controlefunctie uitoefent. De financiële onderneming of bijkantoor voorziet erin dat gesignaleerde tekortkomingen worden opgeheven.

Zie ook: DNB - Q&A Operationeel onafhankelijke en proportionele inrichting van sleutelfuncties (13 december 2018)

De inrichting van de sleutelfuncties, inclusief het beleggen van de verantwoordelijkheid voor de sleutelfuncties, van een Solvency II-verzekeraar voldoet in ieder geval aan de volgende drie criteria om de operationele onafhankelijkheid van de sleutelfuncties te waarborgen:

- a. Sleutelfuncties zijn gescheiden van elkaar en van andere functies.
- b. Sleutelfuncties zijn niet hiërarchisch ondergeschikt aan elkaar of aan andere functies, waarbij een eventuele ondergeschiktheid aan een lid van het bestuurlijk en beleidsbepalend orgaan (veelal de directie of raad van bestuur) niet als zodanig wordt aangemerkt.
- c. Sleutelfuncties kunnen op ieder moment direct en zonder tussenkomst van derden rapporteren aan het bestuurlijk en beleidsbepalend orgaan en, indien aanwezig, aan het toezichthoudend orgaan (veelal de raad van commissarissen).

Als een verzekeraar uit hoofde van proportionaliteit afwijkt van criterium a) hierboven, en dus sleutelfuncties combineert met een andere (sleutel)functie, dan sluit de verzekeraar in ieder geval uit dat een sleutelfunctie haar eigen werkzaamheden controleert.