

Confidentieel

Datum  
11 november 2013  
Ons kenmerk

Behandeld door  
mw. C.L. Elsinga-Berwald  
E-mail  
toezichtenquete@dnb.nl  
Bijlage(n)  
3

Onderwerp  
Onderzoek risicobeheersing volmachtportefeuille

Geachte directie,

In de periode januari 2013 tot en met september 2013 heeft de Nederlandsche Bank (DNB) onderzocht in welke mate verzekeraars de risico's beheersen die samenhangen met de volmachtportefeuille. Dit onderzoek betrof een nulmeting onder alle verzekeraars die gebruik maken van het volmachtkanaal (leven-, natura- en schadeverzekeraars).

Het doel van dit onderzoek was tweeledig:

1. Inzicht verkrijgen in de risico's die gepaard gaan met uitbesteding in de vorm van volmachtverlening.
2. Op sectorniveau een beeld verkrijgen van de mate waarin verzekeraars deze risico's beheersen.

In bijlage 1 bij deze brief vindt u een terugkoppeling van het totaalbeeld van de sector dat wij hebben verkregen. Een individuele terugkoppeling is geen onderdeel van ons onderzoek geweest.

### ***Uitkomsten***

De belangrijkste bevinding in ons onderzoek is dat de uitbesteding aan een Gevolmachtigd Agent (GA) aanzienlijke risico's met zich meebrengt, die niet altijd afdoende beheerst worden.

Als rode draad komt naar voren dat de commerciële belangen prevaleren boven risicobeheersing.

Dit beeld vindt DNB verontrustend. Ter illustratie: bij de meerderheid van de verzekeraars wordt een keuze voor het distributiekanaal ingegeven door diverse marktomstandigheden. Een evenwichtige afweging wordt (te) beperkt gemaakt. Verder blijkt dat slechts in het uiterste geval tot opzegging van een volmachtovereenkomst wordt overgegaan, ook ingeval de GA meerdere keren de overeenkomst niet heeft nageleefd.

Het volmachtkanaal is een vergaande vorm van uitbesteding en DNB benadrukt dat de verzekeraar als risicodragers van de producten afgezet via het volmachtkanaal volledig verantwoordelijk is. De bevindingen van DNB in samenhang met de ontwikkelingen in de markt rechtvaardigen een aantoonbare en adequate risicobeheersing van de verzekeraars op de volmachtportefeuille. De onderzoeksresultaten van de nulmeting zijn voor DNB aanleiding om een vervolg te geven aan dit onderzoek.

### ***Vervolg***

Gegeven de ernst van de bevindingen heeft DNB besloten in 2014 een éénmeting uit te voeren onder alle verzekeraars die gebruik maken van het volmachtkanaal. Wij verwachten daartoe van u dat u in de eerste helft van 2014 uw interne auditdienst de opdracht geeft een onderzoek uit te voeren naar de risicobeheersing van uw volmachtportefeuille.

De uitkomsten van dit onderzoek en de aanpak naar aanleiding van de uitkomsten dient u uiterlijk 31 juli 2014 te delen met uw accounttoezichthouder van DNB.

Om u te ondersteunen bij dit onderzoek, ontvangt u een Q&A Volmachten (bijlage 2). Deze Q&A biedt geen nieuw beleid, maar benadrukt de huidige wetgeving die van toepassing is ten aanzien van uitbesteding. Daarnaast deelt DNB het specifiek voor de nulmeting opgesteld normenkader met u (bijlage 3). Dit normenkader is niet allesomvattend; andere risico's specifiek voor uw organisatie neemt u uiteraard mee in het onderzoek. Afhankelijk van de individuele uitkomsten van dit onderzoek, kan DNB overgaan tot het treffen van (formele) maatregelen.

### ***Verzekeringsmiddag 2013:workshop Volmachten***

Op 3 december 2013 organiseert DNB haar Verzekeringsmiddag. Tijdens deze middag zal er een workshop Volmachten worden gehouden. Hiervoor kunt u zich inschrijven. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u graag naar Open Boek Toezicht ([www.toezicht.dnb.nl](http://www.toezicht.dnb.nl)).

Indien u vragen heeft naar aanleiding van deze brief dan kunt u contact met ons opnemen via [toezichtenquete@dnb.nl](mailto:toezichtenquete@dnb.nl).

Hoogachtend,  
De Nederlandsche Bank NV

mr. R.T. Veldhoen MM  
Afdelingshoofd

## Rapportage risicobeheersing uitbesteding volmachten

### 1. INLEIDING

In de periode januari 2013 tot en met september 2013 heeft de Nederlandsche Bank (DNB) onderzoek uitgevoerd naar de mate van risicobeheersing van het volmachtkanaal door verzekeraars. Het onderzoek heeft zich gericht op drie onderzoekspijlers, te weten: Strategie, Governance en Datakwaliteit. In het onderzoek heeft DNB samen gewerkt met de Autoriteit Financiële Markten (AFM). In deze rapportage leest u op hoofdlijnen de bevindingen van DNB.

De doelstelling van het onderzoek was inzicht verkrijgen in de risico's die gepaard gaan met de uitbesteding in de vorm van volmachtverlening en inzicht verkrijgen in de mate van risicobeheersing door de verzekeraars van het volmachtkanaal.

Het onderzoek is afgerond. De mate van risicobeheersing in samenhang met de ontwikkelingen binnen het volmachtkanaal toont een verontrustend beeld. Het volmachtkanaal is één van de meest vergaande vormen van uitbesteding. Naarmate de verzekeraar meer taken aan de gevolmachtigd agent (GA) uitbesteedt, neemt de afhankelijkheid van de verzekeraar toe en is er voor de verzekeraar reden om in versterkte mate toereikende risicobeheersing uit te oefenen, die het volmachtkanaal en dus de werkzaamheden van de GA omvat.

In deze rapportage lichten wij dit nader toe.

### 2. MATE VAN RISICOBEBEERSING

De uitkomsten van het onderzoek tonen een diffuus beeld ten aanzien van de beheersing per verzekeraar (Strategie, Governance en Datakwaliteit).

Als rode draad komt naar voren dat commerciële belangen prevaleren boven risicobeheersing.

De meeste verzekeraars hebben ten aanzien van het uitbesteden van de werkzaamheden aan de GA een (beperkt) risicoframework opgezet, maar acteren nog onvoldoende op signalen. Dit blijkt van toepassing voor alle drie de onderdelen van het onderzoek.

## **2.1 Strategie**

Aan de inzet van het volmachtkanaal en de samenwerking met specifieke volmachten dient een gedegen strategische afweging ten grondslag te liggen. Deze strategische afweging is voor verbetering vatbaar bij 65% van de verzekeraars. De volgende overwegingen worden genoemd:

- Keuze inzet volmachtdistributie wordt ingegeven door marktomstandigheden.
- Keuze inzet volmachtdistributie ligt voor de hand in het verlengde van de provinciale distributie.
- Keuze inzet volmachtdistributie is van oudsher een gegeven.

Verzekeraars zien wel relevante nadelen in de samenwerking met volmachten, maar de meerderheid (81%) vindt dat de voordelen doorslaggevend zijn. Als nadelen worden genoemd: machtsmisbruik, verarming expertise verzekeraar en té grote afhankelijkheid. Als voordelen worden genoemd: grote distributiekraacht en brede (regionale) spreiding.

## **2.2 Governance**

De in de markt gebruikelijke gedragscodes en protocollen (waaronder 'Protocol volmacht 2011' en de 'Gedragscode Verzekeraars 2011') worden door alle verzekeraars zonder uitzondering toegepast. Het gebruik van deze standaard sluit echter niet uit dat verzekeraars in het kader van de aan de volmacht te verstrekken bevoegdheden onderscheid maken. Bijna driekwart van de verzekeraars verstrekken bevoegdheden naar gelang de specifieke omstandigheden van de desbetreffende GA. Het risico hierbij is dat verzekeraars specifieke bevoegdheden niet goed in beeld hebben en/of dat afwijkingen worden ingegeven door korte termijn doelstellingen met een te beperkte risicoafweging.

Verzekeraars hebben de organisatie rond de controle van de volmacht in opzet (redelijk) ingericht, de werking laat te wensen over. Zo worden bijvoorbeeld bij niet naleving van de volmachtovereenkomst maatregelen getroffen. Echter, slechts in het uiterste geval, nadat alle andere mogelijkheden zijn benut om de relatie te behouden, wordt tot opzegging overgegaan. Ook als de GA de overeenkomst meerdere keren niet heeft nageleefd wordt de samenwerking voortgezet.

## **2.3 Datakwaliteit**

Het data aanleverproces lijkt in opzet voldoende. De data die de GA aanlevert, is van voldoende kwaliteit voor de eigen verwerking. Een grote meerderheid van de verzekeraars heeft aangegeven dat de GA in principe niet afwijkt van de volmachtovereenkomst en de service level agreements ten aanzien van datavoorziening. In de doorvertaling van de data blijken verzekeraars echter onvoldoende in staat om het risicoprofiel en essentiële karakteristieken van de portefeuille inzichtelijk te krijgen.

### 3. ONTWIKKELINGEN IN HET VOLMACHTKANAAL

Er zijn een aantal ontwikkelingen en kenmerken binnen het volmachtkanaal die resulteren in een toename van het risico bij uitbesteding aan de GA. Zo is een verschuiving waarneembaar van de simple risks naar de meer complexe producten. Daarbij signaleert DNB dat het volmachtkanaal relatief snel groeit; het biedt de verzekeraar volume in een hevig concurrerende markt. De afhankelijkheid van de verzekeraar neemt daardoor toe:

- Gemiddeld 22% van het premievolume van de verzekeraars die gebruik maken van dit distributiekanaal werd in 2012 gegenereerd via het volmachtkanaal. Sommige verzekeraars zijn bijna geheel afhankelijk van het volmachtkanaal.
- Een verschuiving is zichtbaar van distributie via het provinciaal kanaal richting volmachtkanaal. In de periode 2010-2012 is de distributie via het volmachtkanaal, ten opzichte van andere distributiekanaalen, gemiddeld met 14% toegenomen.
- Consolidatie binnen het volmachtkanaal leidt tot een stijging van de relatieve premieomzet per GA.
- De (markt)kennis verschuift van de verzekeraar naar de GA, mede omdat de GA een unieke klant-, product- en marktkennis heeft opgebouwd door de jaren heen.
- Er is sprake van informatieasymmetrie: de GA heeft alle informatie van de klant in eigen systeem, de verzekeraar ontvangt periodiek een extract van het systeem.

Tot slot vormen de kenmerken van het volmachtkanaal een risico voor de verzekeraar. Bij het opzeggen van de volmachtovereenkomst dreigt de verzekeraar marktaandeel te verliezen:

- In de Wft is verankerd dat een verzekering die in samenwerking met een bemiddelaar tot stand is gekomen (in relatie tot de verzekeraar), behoort tot de portefeuille van die bemiddelaar.
- In de ogen van de consument is de GA de verzekeraar.

De GA heeft een stevige machtspositie opgebouwd over de jaren heen. De verwachting is dat door marktontwikkelingen deze machtspositie in de komende jaren zal toenemen. Des te belangrijker is het daarom dat de verzekeraars de uitbestede activiteiten (aantoonbaar) voldoende (gaan) beheersen.