

Postbus 98
1000 AB Amsterdam

Datum
19 maart 2014
Uw kenmerk

Ons kenmerk
2014/281749
Behandeld door

Doorkiesnummer

Bijlage(n)
1

Onderwerp

Nadere guidance omtrent onderzoek IAD naar beheersing volmachten

Geachte directie,

In onze brief van 11 november 2013 hebben wij u geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek van de Nederlandsche Bank (DNB) naar de risicobeheersing van de volmachtportefeuille. De branchebrede uitkomsten waren zorgwekkend. Daarom hebben wij u in deze brief gevraagd om uw interne auditdienst (hierna IAD) een onderzoek uit te laten voeren naar de risicobeheersing van uw volmachtportefeuille en ons over de uitkomsten te rapporteren.

Verschillende verzekeraars zijn hier al druk doende mee, en zijn daarbij gestuit op vragen. Reden voor DNB om u en de andere verzekeraars meer guidance te bieden omtrent de gewenste scope en diepgang van het uit te voeren onderzoek. Tevens heeft DNB besloten de oorspronkelijke deadline voor inlevering van de IAD rapporten te verschuiven van 31 juli 2014 naar 1 september 2014.

Wij verwachten dat uw IAD onderzoek doet naar opzet, bestaan en werking van:

1. Het strategische besluitvormings- en evaluatieproces omtrent de inzet van het volmacht distributiekanaal.
2. Het proces van volmachtverlening aan de gevolmachtigd agent (hierna GA).
3. Het proces van monitoren en evalueren van de (prestaties, de financiële positie, integriteit en bedrijfsvoering van de) GA.

In de bijlage leest u meer over de verwachtingen van DNB ten aanzien van de beheersing van deze processen en de verwachtingen van DNB ten aanzien van het IAD onderzoek hiernaar. Daarnaast vindt u in de bijlage per proces een verwijzing naar de specifieke bepalingen uit het normenkader onderzoek risicobeheersing volmachtkanaal, zoals opgenomen in bijlage 3 van onze brief van 11 november 2013.

Datum
19 maart 2014
Bladnummer
2
Ons kenmerk
2014/281749

Wij verwachten dat de rapportage van de IAD inzicht verschaft in zowel de uitkomsten als de verantwoording van het IAD-onderzoek. Uit deze verantwoording moet onder meer blijken welke auditobjecten (bijvoorbeeld dossiers van GA's, processen) zijn geselecteerd en op grond van welke overwegingen / criteria de betreffende auditobjecten zijn geselecteerd. Wij ontvangen ook graag de managementreactie op de auditbevindingen, voor zover deze beschikbaar is binnen de indieningstermijn.

Wij verzoeken u om de bovengenoemde rapportage en de verantwoording van het onderzoek bij ons in te dienen via e-Line tussen 2 juni en 2 september 2014.

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen via toezichtenquête@dnb.nl.

Hoogachtend,
De Nederlandsche Bank NV

mr. R.T. Veldhoen MM
Afdelingshoofd Nationale verzekeringsgroepen

Bijlage: Nadere guidance omtrent onderzoek IAD naar beheersing volmachtportefeuille

1. Het strategische besluitvormings- en evaluatieproces omtrent de inzet van het volmacht distributiekanaal

Verwachtingen ten aanzien van het proces

Bij dit onderwerp verwacht DNB dat u als verzekeraar een transparant en weloverwogen besluitvormingsproces heeft ingericht rondom de strategische keuze voor het inzetten van het volmacht distributiekanaal en dat deze keuze in een passende frequentie wordt geëvalueerd op basis van adequate informatie.

Verwachtingen ten aanzien van het IAD onderzoek

DNB verwacht dat de IAD in de audit vaststelt in hoeverre het strategische besluitvormings- en evaluatieproces aan bovengenoemde verwachting voldoet, rekening houdend met de onderstaande criteria uit het DNB normenkader¹

Van toepassing zijnde criteria uit het normenkader

- 1.1 Strategische onderbouwing inzet volmachtkanaal
- 1.2 Onderzoek toegevoegde waarde volmachtkanaal
- 1.3 Match strategie verzekeraar en GA
- 1.4 Besluitvorming (continuering) inzet volmachtkanaal
- 3.6 Data analyse en herijking strategie

2. Proces van volmachtverlening aan de gevolmachtigd agent (hierna GA)

Verwachtingen ten aanzien van het proces

Voordat de samenwerking met een GA wordt aangegaan dient u als verzekeraar zich ervan te vergewissen dat de GA

- 1. voldoende financiële soliditeit heeft
- 2. een goede reputatie heeft
- 3. zijn bedrijfsvoering op orde heeft

Ad 1. en 2.

De verzekeraar dient zich ervan te vergewissen dat de reputatie en de financiële positie van de GA geen afbreuk kunnen doen aan de reputatie en financiële positie van de verzekeraar.

Ad 3.

De beoordeling van de bedrijfsvoering van de GA moet de verzekeraar zekerheid verschaffen dat de GA de uitbestede processen op adequate wijze kan uitvoeren, overeenkomstig de eisen van de verzekeraar en rekening houdend met de komende Solvency II eisen. Hierbij is het van belang dat de verzekeraar in staat wordt gesteld om de prestaties en activiteiten van de GA te monitoren.

¹ Zie www.toezicht.dnb.nl, factsheet 01527

De volgende aspecten van de bedrijfsvoering worden beoordeeld:

1. Bemensing (kwaliteit/deskundigheid en kwantiteit)
2. AO/IC (opzet en werking) van de uitbestede processen (qua uitvoering en besturing)
3. ICT systemen (borging van adequaat beveiligde, betrouwbare, tijdige en relevante informatie voor de GA en voor de verzekeraar)
4. Informatievoorziening richting de verzekeraar (qua relevantie/inhoud, betrouwbaarheid en tijdigheid, zodat de verzekeraar tijdig en adequaat inzicht heeft in de aard en omvang van de risico's en de schadelast).

De eisen aan bovengenoemde aspecten dienen passend te zijn voor de risico's (qua aard en omvang) die de GA voor rekening en risico van de verzekeraar gaat accepteren.

De verzekeraar dient in haar beoordeling alle activiteiten te betrekken die worden uitbesteed aan de GA. Daarbij kan gedacht worden aan de volgende processen, voor zover van toepassing:

1. Verkoop aan klant (inclusief adviseren en voorlichten van de klant)
2. Risico acceptatie en polisverwerking
3. Premie incasso
4. Schadebehandeling
5. Schade excasso
6. Polismutaties en –beëindiging
7. Productontwikkeling

Qua uitbesteding van productontwikkeling zijn de volgende varianten denkbaar:

1. Geen uitbesteding (standaardproduct): er is geen sprake van product ontwikkeling door de GA. De GA voorziet de producten van de verzekeraar alleen van een eigen label zonder verdere aanpassingen.
2. Kleine aanpassing in de polisvoorwaarden (standaardproduct +): een kleine aanpassing kan ertoe leiden dat een GA een lagere premie kan bieden.
3. Uitbesteding (standaard/nicheproduct): de GA brengt door hem zelf ontwikkelde (standaard/niche) producten onder bij de verzekeraar. De producten wijken qua aard en omvang van de af te dekken risico's en/of prijs af van de standaard producten van de verzekeraar en worden verkocht aan meerdere klanten.
4. Uitbesteding (maatwerkproducten): De GA brengt klantspecifieke risico's onder bij de verzekeraar. Het product is een maatwerkproduct voor één klant en wijkt qua aard en omvang van de af te dekken risico's en/of producten van de verzekeraar.

Als er sprake is van situatie 2,3 of 4, dan dient ook de bedrijfsvoering rondom het productontwikkelingsproces beoordeeld te worden. Daarbij dient de verzekeraar zich ervan te vergewissen dat het product (qua aard en omvang van de risico's en qua prijs) voldoet aan de criteria die de verzekeraar zelf stelt aan haar producten, conform het eigen Product Approval & Review Proces (PARP).

Als er sprake is van situatie 4, dan dient de verzekeraar bij de beoordeling van het proces Risico acceptatie vast te stellen dat adequaat is geborgd dat de GA en de verzekeraar passende bevoegdheden hebben bij de acceptatie van het risico.

De eisen die de verzekeraar aan de GA stelt qua bedrijfsvoering, financiële soliditeit en reputatie dienen te zijn vastgelegd in een volmachtovereenkomst met bijbehorende SLA, waarin afspraken nader zijn uitgewerkt.

Verwachtingen ten aanzien van het IAD onderzoek

DNB verwacht dat de IAD in de audit vaststelt in hoeverre het proces volmachtverlening aan bovengenoemde verwachtingen voldoet, rekening houdend met de onderstaande criteria uit het DNB normenkader. DNB verwacht dat een representatieve steekproef van de dossiers van de GA's met voldoende aandacht voor de verschillende varianten en bijbehorende risico's wordt betrokken bij het onderzoek. Voorbeelden van criteria om een dossier van een GA in de steekproef te betrekken zijn o.a. premievolume, aard/complexiteit producten/risico's, wel/geen productontwikkeling uitbesteed, rendement, financiële positie, reputatie, bedrijfsvoering etc.

Van toepassing zijnde criteria uit het normenkader:

- 2.1 Volmachtverlening aan GA
- 2.2 De volmachtovereenkomst
- 2.3 RM van de GA
- 2.4 Risicoanalyse door de verzekeraar van de GA
- 3.1 Kwaliteit en kwantiteit data
- 3.2 Data onderdeel van criteria volmachtverlening aan GA

3. Proces van monitoren en evalueren van de (prestaties en interne beheersing van) de GA

Verwachtingen ten aanzien van het proces

DNB verwacht van de verzekeraar dat zij de prestaties van de GA's in een passende frequentie monitort qua performance en qua mate waarin de GA voldoet aan de eisen uit de volmacht-overeenkomst m.b.t. reputatie, financiële soliditeit en bedrijfsvoering. Daartoe dient de verzekeraar tijdige en betrouwbare managementinformatie van de GA te ontvangen, op basis waarvan een adequaat beeld verkregen kan worden van de performance van producten en klanten/markten (PMC's) en de risico's die de verzekeraar via de GA in zijn boeken heeft staan. Daarnaast dient de verzekeraar (zelf, via de GA en/of via een onafhankelijke partij) informatie te vergaren over reputatie, financiële soliditeit en bedrijfsvoering van de GA. De verzekeraar dient passende maatregelen te treffen wanneer de GA niet voldoet aan de performance eisen of eisen m.b.t. reputatie, financiële soliditeit en bedrijfsvoering.

Verwachtingen ten aanzien van het IAD onderzoek

DNB verwacht dat de IAD in de audit vaststelt in hoeverre het proces van monitoren en evalueren van de (prestaties financiële positie, integriteit en bedrijfsvoering van) de GA aan bovengenoemde verwachtingen voldoet, rekening houdend met de onderstaande criteria uit het DNB normenkader.

DNB verwacht dat een representatieve steekproef van de dossiers van de GA's, met voldoende aandacht voor de verschillende varianten en risico's, wordt betrokken bij het onderzoek. Voorbeelden van criteria om een dossier van een GA in de steekproef te betrekken zijn o.a. premievolume, aard/complexiteit producten/risico's, wel/geen productontwikkeling uitbesteed, rendement, financiële positie, reputatie, bedrijfsvoering etc.

Van toepassing zijnde criteria uit het normenkader:

- 2.1 Volmachtverlening aan GA
- 2.2 De volmachtovereenkomst, onderdelen 2.2.2 en 2.2.3.
- 2.5 Controle van de GA
- 2.6 Beleid & handhaving bij niet naleving
- 3.1 Kwaliteit en kwantiteit data
- 3.3 Toetsing kwaliteit en kwantiteit data
- 3.4 Data analyse t.b.v. risico analyse
- 3.5 Handelen in geval van ontoereikende data / niet tijdige data aanlevering

Toezicht verzekeraars
Nationale verzekeringsgroepen

Postbus 98
1000 AB Amsterdam