

Toelichting VSV 2023

De Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV) is opgesteld door de werkgroep VSV die werkt onder de governance van het Bestuurlijk overleg tussen het Verbond van Verzekeraars en de NVGA.

Aan de ontwikkeling van de VSV 2023 liggen de volgende principes ten grondslag:

- Partijen handelen in het belang van de sector en behartigen de onderliggende belangen van de (leden van de) brancheverenigingen;
- Partijen hanteren een zuivere definitie van de uitbestedingsrelatie tussen de verzekeraars en gevolmachtigden zoals opgenomen in de Wft;
- Partijen streven naar een voor Partijen duidelijke VSV. Een allesomvattende VSV is daarmee geen doel op zich;
- Partijen maken een duidelijk onderscheid tussen het non-concurrentiële en concurrentiële deel van de VSV;
- De samenwerking tussen partijen moet eenvoudig en overzichtelijk blijven;
- Continuïteit van zowel verzekeraars als gevolmachtigden moet worden gewaarborgd;
- Partijen gaan uit van wederzijds vertrouwen;
- Partijen hanteren de DNB Good Practice Beheersing volmachten schadeverzekeraars, waar van toepassing, als leidraad.

Hieronder staat een toelichting op een aantal gewijzigde of nieuwe artikelen uit de VSV. De tekst van de VSV zelf bepaalt wat partijen over en weer zijn overeengekomen.

Inkomensverzekering

In de overweging is opgenomen dat de VSV ook geldt voor inkomensverzekeringen als de volmacht van de verzekeraar daartoe strekt. In Nederland is een beperkt aantal verzekeraars uitsluitend actief als inkomensverzekeraar, die vervolgens een specifieke volmacht afgeven om namens hen te handelen. Daarnaast zijn er ook schadeverzekeraars die naast andere schadeverzekeringen ook inkomensverzekeringen afsluiten en daarvoor aan gevolmachtigd agenten een volmacht hebben gegeven.

In Bijlage 1 en 2 van de VSV zijn ook de relevante Europese Verordeningen en nationale wet- en regelgeving en de Zelfregulering en overige regels (en leidraden) die van toepassing zijn op inkomensverzekering opgenomen.

Artikel 3.7

In artikel 3.7 is verduidelijkt dat de verzekeraar de gevolmachtigde niet alleen (uiterlijk) 3 maanden voor de implementatiedatum dient te informeren over specificaties van nieuwe producten of wijzigingen van bestaande producten, maar ook de bij deze producten behorende AFD-definities.

1. In het verlengde van het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen is de AFD-definitie bepalend voor de inrichting van een product bij/door de gevolmachtigde en het structureel borgen van de procesafspraken rond de uniforme inrichting in de volmachtketen.

Bij een nieuw product moet de productontwikkelaar c.q. verzekeraar bij de informatieverstrekking rond de uitrol daarom ook de AFD-definitie beschikbaar stellen. In geval van een wijziging van een bestaand product dient de verzekeraar aan te geven of de wijziging ook leidt tot een aangepaste AFD-definitie. Indien dit het geval is, dient zij een nieuwe versie van de AFD-definitie beschikbaar te stellen en duidelijk aan te geven wat de wijzigingen zijn ten opzichte van de vorige versie.

2. Gevolmachtigden die gebruik maken van de standaard ondersteuning vanuit systeemhuizen kunnen pas met de eigen inrichting van een product starten als het systeemhuis de standaard (aangepaste) inrichting / schermen voor het betreffende product heeft opgeleverd. Systeemhuizen kunnen hiermee echter pas starten nadat de verzekeraar de (gewijzigde) AFD-definitie beschikbaar heeft gesteld binnen de SIVI AOS omgeving.

Er zijn twee scenario's voor het moment dat een gevolmachtigde kan starten met de inrichting van het (gewijzigde) product:

- a. Gevolmachtigden die gebruik maken van de standaard ondersteuning vanuit systeemhuizen kunnen starten als het betreffende systeemhuis de wijziging in de standaard inrichting heeft doorgevoerd.
- b. Gevolmachtigden die eigen schermen inrichten of zelf hun assurantiesoftware ontwikkelen kunnen starten als de verzekeraar de (gewijzigde) AFD-definitie beschikbaar heeft gesteld binnen de SIVI AOS omgeving.

De verzekeraar dient bij het vaststellen van de implementatiedatum van een nieuw product of een wijziging van een bestaand product, als de wijziging ook impact heeft op de AFD-definitie, rekening te houden met de voorbereidingstijd bij systeemhuizen voor gevolmachtigden die gebruik maken van de door systeemhuizen aangeboden standaard inrichting.

Stelt de verzekeraar de inrichtingsdocumentatie en AFD-definitie niet tijdig beschikbaar of bevatten deze nog fouten? Dan spant de gevolmachtigde zich in om de wijzigingen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 maanden na oplevering van de (gecorrigeerde) documentatie en/of AFD-definitie (en indien van toepassing de beschikbaarstelling van de standaard inrichting/schermen door het systeemhuis), door te voeren.

Heeft gevolmachtigde gegronde redenen voor verlenging van de implementatietermijn? Dan overleggen partijen over verlenging daarvan.

Zie ook artikel 7.9 en artikel 14 lid 2 onder m.

Artikel 5.6

In artikel 5.6 is bepaald dat een gevolmachtigde alleen als hij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van de verzekeraar heeft gekregen aan een bemiddelaar met wie hij samenwerkt voorlopige dekkings- en/of schaderegelingsbevoegdheden mag geven.

Het wel of niet geven van een voorlopige dekkings- en/of schaderegelingsbevoegdheid is maatschappijbeleid. Als de verzekeraar dat toestaat, dan moet dat in het concurrentiële deel van de samenwerkingsovereenkomst worden geregeld.

Artikel 5.7

In artikel 5.7 was al bepaald dat de gevolmachtigde schade-uitkeringen rechtstreeks aan de verzekerde of de rechthebbende betaalt. Toegevoegd is dat dit ook aan de bemiddelaar mag gebeuren, omdat in het vervolg van deze bepaling al was aangegeven dat een gevolmachtigde in specifieke situaties de schade-uitkeringen juist niet aan de bemiddelaar mag betalen.

Artikel 6.6

Als de verzekeraar en gevolmachtigde beide deelnemer zijn van de Stichting CIS, volgt de gevolmachtigde de instructies van verzekeraar op voor raadpleging en registratie van (persoons)gegevens in de databank van Stichting CIS.

Als de gevolmachtigde de schadebehandeling doet, zorgt hij ook voor vastlegging van de claimmeldingen bij Stichting CIS. De verzekeraar informeert gevolmachtigde bij overdrachtschades over betalingen of andere wijzigingen die door haar zijn gedaan, zodat gevolmachtigde deze bij Stichting CIS kan melden.

Behandelt niet de gevolmachtigde de schade maar de verzekeraar zelf, zoals bij rechtsbijstandverzekeringen en beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen, dan legt de verzekeraar de claimmelding vast bij de Stichting CIS. Hier worden niet de overdrachtsschades bedoeld.

Is de verzekeraar en/of de gevolmachtigde geen deelnemer van de Stichting CIS? Dan volgt de gevolmachtigde de instructies van de verzekeraar op voor raadpleging en registratie van (persoons)gegevens in het kader van fraudepreventie en risicobeheersing. Volledigheidshalve is “risicobeheersing” toegevoegd naast fraudepreventie.

Artikel 6.7

Door veranderingen in de privacywetgeving zijn in 2021 de regels in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) aangepast. Dit heeft consequenties voor zowel de verzekeraars als voor de gevolmachtigd agenten. Zo moeten verzekeraars die aansluiten bij het PIFI beschikken over een vergunning van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) voor het verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens ten behoeve van derden.

Voor de gevolmachtigde geldt dat hij voor de werkzaamheden in het kader van het PIFI geen vergunning voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ten behoeve van derden bij de AP hoeft te hebben. Net als in de voorheen geldende PIFI is ook in PIFI 2021 een gevolmachtigd agent gerekend tot de ‘organisatie van de Deelnemer’. Om toch de toetsingen in het Extern Verwijzingsregister (EVR) uit te mogen voeren en informatie over de EVR hit te kunnen ontvangen, moet de gevolmachtigde zich aansluiten bij de vergunning van iedere afzonderlijke volmachtgever waarvoor hij werkzaamheden verricht. Iedere verzekeraar moet bijhouden welke gevolmachtigd agent(en) aan haar vergunning is/zijn ‘aangehaakt’. Een

gevolmachtigde die niet is aangehaakt, mag ten behoeve van de betreffende risicodrager geen gebruik maken van het waarschuwingssysteem.

De gewijzigde PIFI heeft ten aanzien van het toetsen van de EVR meldingen niet tot een verandering in het bestaande werkproces geleid. In het geval dat een EVR wordt geraakt, moet de werkstroom worden verlegd naar de afdeling Veiligheidszaken van de risicodrager waarvoor de gevolmachtigde de toets heeft uitgevoerd.

Artikel 7.9

Om de datakwaliteit van de producten te garanderen is in artikel 7.9 bepaald dat de verzekeraar en gevolmachtigde zich dienen te conformeren aan het Protocol Uniforme Inrichting Volmactketen en de hieruit voortkomende keten- en/of procesafspraken, waaronder de door de Stichting Uniforme Inrichting Volmactketen (SUIV) gestelde tijdslijnen, om te blijven bijdragen aan de verbetering van de beheersing van de volmactketen met betrekking tot alle verzekeringen en andere financiële producten en diensten.

Artikel 8.7

Om extra aandacht voor cyber- en IT-risico's te krijgen is een nieuw artikel 8.7 de inspanningsverplichting voor de gevolmachtigde opgenomen om cyber- en IT-risico's te mitigeren. De gevolmachtigde kan dit onder meer doen door passende technische en organisatorische maatregelen te nemen. Een van de mogelijkheden daartoe is het afsluiten van een cyberverzekering.

Artikel 9.1 en 9.2

Om een goede risicobeheersing van de uitbestedingsrelatie tussen verzekeraar en gevolmachtigde te waarborgen en zijn interne controles zichtbaar te maken, maakt elke gevolmachtigde gebruik van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten dat is opgenomen in Volmactplein.

De gevolmachtigde geeft aan de verzekeraars jaarlijks vóór 1 maart inzage in het Werkprogramma. Elke verzekeraar controleert en beoordeelt de aan de uitbestedingsrelatie verbonden risico's op basis van het Werkprogramma en geeft via het Volmactplein aan de gevolmachtigde vóór 1 juni een inhoudelijke reactie. De uitkomsten van de controles en beoordelingen worden door verzekeraar vastgelegd in een geautomatiseerd systeem.

De gevolmachtigde verstrekt daarnaast aan de verzekeraars jaarlijks voor 1 juli een schriftelijke mededeling van een accountant over de administratieve organisatie en interne controle van gevolmachtigde.

De verzekeraar stuurt voor 1 oktober van dat jaar via Volmactplein een inhoudelijke reactie daarop de naar gevolmachtigde.

Voor een goede risicobeheersing is het van groot belang dat de gevolmachtigde zowel de (eigen) taken uit het Werkprogramma, als een schriftelijke mededeling van een accountant over de administratieve organisatie en interne controle tijdig en volledig aan de risicodragende verzekeraars verstrekt.

Net zo belangrijk is het dat de risicodragende verzekeraars daarop binnen de in artikel 9.1 en 9.2 genoemde termijn via Volmachtplein inhoudelijk reageert.

Artikel 14 lid 2

In artikel 14 lid 2 zijn de dringende redenen voor zowel de verzekeraar als de gevolmachtigde opgenomen om de samenwerkingsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Om te borgen dat de datakwaliteit van de ingeregelde producten van voldoende niveau wordt en blijft is in 2019 de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV) opgericht door het Verbond van Verzekeraars en de NVGA. In artikel 7.8 van de VSV is bepaald dat zowel de verzekeraar als de gevolmachtigde verplicht deelnemen aan SUIV.

In artikel 14 lid 2 sub L is bepaald dat als een partij artikel 7.8 niet nakomt, en dus geen deelnemer meer is aan SUIV, de andere partij na het verstrijken van een ingebrekestelling met een termijn van 3 maanden, de samenwerkingsovereenkomst met onmiddellijke ingang kan beëindigen.

Een andere nieuwe dringende reden is artikel 14 lid 2 sub m. Daarmee is ook invulling gegeven aan het garanderen van de datakwaliteit van de producten.

Dit artikel onderscheidt twee situaties van het door een partij niet nakomen van de verplichtingen van het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen en de hieruit voortkomende keten- en/of procesafspraken:

1. Een partij komt deze verplichtingen niet na voor alle producten waarvoor een volmacht is verleend;
2. Een partij komt deze verplichtingen niet na voor een of meer specifieke producten.

In beide gevallen zendt de andere partij aan degene die de verplichtingen niet nakomt een ingebrekestelling om binnen een termijn van 3 maanden alsnog aan deze verplichten te voldoen. Gebeurt dat niet of niet voldoende, dan kan de andere partij in de onder 1. genoemde situatie de samenwerkingsovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen.

Gaat het om de onder 2. genoemde situatie, dan kan de andere partij de samenwerkingsovereenkomst eenzijdig wijzigen voor die producten en/of afspraken waarop de ingebrekestelling ziet. De samenwerkingsovereenkomst blijft dan wel van kracht voor de andere producten waarvoor een volmacht is verleend die wel voldoen aan de verplichtingen van het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen en de hieruit voortkomende keten- en/of procesafspraken.