



Sensitiviteitstoets Volmacht

Rapport

Sensitiviteitstoets volmacht

Inhoudsopgave

Voorwoord

Inleiding

Management samenvatting

1.	Trends in volmachtbranche leiden tot noodzaak van risicoanalyse	9
	1.1 Ontwikkelingen in de sector leveren potentiële risico's voor volmachtbranche op	9
	1.2 Rol en toegevoegde waarde van volmacht	11
2.	Sensitiviteitstoets op risico's voor Public affairs en Public relations	14
	2.1 Doel is het inventariseren van gevoeligheden in volmachtbranche	14
	2.2 Kwalitatief onderzoek is uitgevoerd bij diversiteit aan stakeholders	15
	2.3 Risico's worden gescoord om mate van gevoeligheid te bepalen	16
3.	Diverse potentiële risico's herkent in volmachtbranche	17
	3.1 Risico's kunnen worden onderverdeeld in drie thema's	17
	3.2 Duidelijke verschillen zichtbaar in 'kans op' en 'impact op PA / PR' van risico's	25
	3.3 Analyses leiden tot indeling in grootste gevoeligheden	27
4.	Gehele volmachtbranche loopt risico op reputatieschade en ingrijpen vanuit wetgever en toezichthouder	28
	4.1 Analyse van risico's heeft geleid tot belangrijke inzichten	28
	4.2 Overall conclusie is dat gehele branche op diverse gebieden risico's loopt	28
5.	Gezien risico's zijn sectorbrede krachtsinspanning en afspraken te adviseren	30

Voorwoord

De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) en het Verbond van Verzekeraars hebben geconstateerd dat de politiek-maatschappelijke ontwikkelingen rond het beloningsdossier voor intermediaire partijen snel gaan en ingrijpend zijn. Fouten en onvolkomenheden van het intermediaire systeem werden en worden daarbij in een mix van feiten en percepties tussen branche, de toezichthouders en media uitgewisseld en uitgemeten en van vervolgacties voorzien.

Dit alles heeft uiteraard effect op de consument, zowel feitelijk (bijvoorbeeld een andere manier van belonen) als op de beleving van de consument en zijn vertrouwen in de branche. Dit vatten we samen onder de noemer "PA / PR" (Public affairs / Public relations). Dit is een complex geheel, waarbij één incident het beeld kan bepalen, maar ook het beeld zelfs soms niet ook niet helemaal meer aansluit bij de maatschappelijke werkelijkheid.

De NVGA en het Verbond hebben daarom de behoefte om proactief te identificeren en te inventariseren waar en "PA / PR"-risico's latent zijn of zich al manifesteren. Uiteraard met de bedoeling om gerichte actie door beleidsvorming te nemen waar nodig. Het belang van de klant is daarbij het uitgangspunt.

Leo de Boer (Verbond van Verzekeraars)

Coen van Ham (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven)

Inleiding en leeswijzer

De opzet van dit onderzoek is het inventariseren van potentiële risico's die reputatieschade ten gevolge zouden kunnen hebben. Om imagoschade te voorkomen is het van belang te bepalen waar gevoeligheden liggen. Op verzoek van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) en het Verbond van Verzekeraars, heeft IG&H Consulting een onderzoek ingezet naar de gevoeligheden – de sensitiviteitstoets - in de volmachtsector. Het onderzoek, en daarmee de interviews, is gestart eind november 2010 en afgerond begin februari 2011.

Eenzijds is er gevraagd naar risico's in de sfeer van Public Relations (PR- risico's). Met andere woorden 'welke mogelijke imagerisico's bestaan er, indien de media (bv. Radar en Nieuwsuur) of consumentenbelangenpartijen het volmachtmodel onder het vergrootglas leggen. Anderzijds is er in de interviews gevraagd naar risico's in de sfeer van Public Affairs (PA- risico's). Dat wil zeggen 'welke risico's bestaan er als de politiek en de toezichthouder de aandacht gaan vestigen op het volmachtkanaal, zonder dat dit op voorhand al tot imagoschade leidt. Het ene risico sluit het andere risico niet uit. Dus als zich een PR- risico zal voordoen in de media, zal dit ook kunnen leiden tot ingrijpen vanuit de wetgever.

Om deze vragen te kunnen onderzoeken, heeft IG&H meerdere marktpartijen en stakeholders geïnterviewd. Naast de gevolmachtigden en verzekeraars zijn ook stakeholders zoals de Consumentenbond, Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandse Bank (DNB) en consultants in de volmachtbranche geïnterviewd. Er is op deze wijze gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van deze partijen om de risico's vanuit een breed perspectief in de markt te inventariseren en vervolgens te scoren.

Er is in de onderzoeksopzet gekozen voor een kwalitatieve insteek door middel van interviews en geen kwantitatief onderzoek waardoor de uitkomsten niet statistisch zijn onderbouwd. De interviews (feiten, inschattingen, interpretaties en kwetsbaarheden) zijn gebruikt om in expertsessies de 'kans op' en 'impact van' de potentiële risico's te bepalen.

Een nuancering bij het lezen van dit rapport is dat de risico's niet bij alle gevolmachtigden in de markt hoeven plaats te vinden maar dat één misstand wel de gehele volmachtbranche en de gehele financiële sector reputatieschade kan berokkenen.

Sensitiviteitstoets volmacht

Figuur 1: Schematische weergave van indeling van rapport

Hoofdstukken	Inhoud
H1: Achtergrond Trends in volmachtbranche leiden tot noodzaak risico analyse	<ul style="list-style-type: none">• Trends / ontwikkelingen als aanleiding tot onderzoek• Uitleg rol en toegevoegde waarde volmacht• Uitleg type volmachten
H2: Onderzoeksopzet Sensitiviteitstoets op risico's voor Public affairs en Public relations	<ul style="list-style-type: none">• Beschrijving doelstelling van onderzoek• Kernvraag van onderzoek• Subvragen: kans op risico, impact van risico• Scope van het onderzoek• Onderzoeksaanpak en methodiek
H3: Uitkomsten interviews Diverse potentiële risico's herkent in volmachtbranche	<ul style="list-style-type: none">• Verantwoording scores van risico's• Opsomming risico's en toelichting• Tabel kans op risico + impact van risico• Overall tabel inschaling mate van gevoeligheid van risico's
H4: Conclusies Gehele volmachtbranche loopt risico op reputatieschade en ingrijpen vanuit wetgever en toezichthouder	<ul style="list-style-type: none">• Verantwoording totstandkoming van conclusies• Algemene conclusie en afdrank van onderzoek• Subconclusies 1 t/m 7
H5: Algemene beschouwing Gezien risico's zijn sectorbrede krachtsinspanning en afspraken te adviseren	<ul style="list-style-type: none">• Algemene beschouwing

Management samenvatting

Achtergrond en opdracht

In opdracht van Verbond van Verzekeraars en Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) heeft IG&H een onderzoek - Sensitiviteitstoets - gedaan naar gevoeligheden met als gevolg reputatieschade of ingrijpen vanuit wetgever / toezichthouder.

Om dit te kunnen onderzoeken, heeft IG&H meerdere partijen geïnterviewd. Naast gevolmachtigden en verzekeraars zijn ook stakeholders zoals Consumentenbond, Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandse Bank en consultants geïnterviewd. Er is gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van deze partijen om de risico's vanuit een breed perspectief te inventariseren. Het onderzoek beperkt zich tot de risico's in de volmachtbranche. Door de focus hierop kan het beeld ontstaan dat volmacht alleen tot risico's leidt, hetgeen komt door de scope op alleen risico's. Het onderzoek doet dus geen uitspraak over het bestaansrecht van het volmachtkanaal.

Analyse

De afgenomen interviews zijn uitgewerkt en geanalyseerd. Er zijn in totaal 25 risico's beschreven. Alle risico's zijn meegenomen, ook al zijn ze maar één keer genoemd in de interviews. Voor het overzicht is er gekozen voor een onderverdeling in drie hoofdthema's: volmachtmodel & keten, beloning & toegevoegde waarde en toezicht & risicomanagement. Vervolgens zijn in de analyse de risico's gescoord op: 'kans op' en 'impact van' het risico (zie figuren in hoofdstuk 3.2).

Conclusies

Aan de hand van bovenstaande risico-inventarisatie op basis van de interviews is de hoofdconclusie geformuleerd: *de gehele branche loopt op diverse gebieden risico's*. De hoofdconclusie is gebaseerd op onderstaande subconclusies. Hierbij is de gekozen volgorde niet van belang of van invloed op de mate van gevoeligheid van het risico.

- Rolvermenging in de volmachtketen kan zorgen voor belangenverstrengeling en afbreuk van de geloofwaardigheid, zeker door dubbele beloningstroom.
- Poolingsystematiek is weinig transparant en kent een risico in afhankelijkheid beheerste bedrijfsvoering van leader
- Zowel gevolmachtigden als verzekeraars gebruiken volmachtkanaal steeds meer vanuit productiemotief dan voor efficiëntieverbetering door uitbesteding
- Beloningsstructuur is complex en ondoorzichtig waardoor ruimte ontstaat voor disproportionele vergoedingen
- Toezichthouder heeft in geringe mate ingezet op het volmachtkanaal waardoor onafhankelijke toetsing en controle beperkt aanwezig is
- Minimum eisen aan volmachtuitvoering zijn sterk gestegen, inschatting is dat kleine volmachten hieraan moeilijker kunnen voldoen

Sensitiviteitstoets volmacht

Gezien risico's zijn sectorbrede krachtsinspanning en afspraken te adviseren

Naar aanleiding van de analyses en conclusies kan men concluderen dat zich een aantal risico's in de volmachtmarkt voordoen. De conclusies vragen om verder gedetailleerd onderzoek, gericht op de aandachtsgebieden, zowel kwantitatief als kwalitatief om te komen tot specifieke en onderbouwde aanbevelingen.

Een generieke aanbeveling als afdrank van het onderzoek is dat er een gezamenlijke en gelijktijdige krachtsinspanning nodig is om risico's te minimaliseren. De branche zal beleid ter voorkoming van deze risico's moeten formuleren. Hierin zal dan bepaald worden welke risico's er aangepakt dienen te worden en welke normen / kaders hiervoor opgesteld kunnen worden.

Een uitgangspunt hierbij kan zijn om de complexiteit te reduceren en de intransparantie te verminderen. Hierdoor zal de ruimte voor misstanden worden verkleind.

Een ander uitgangspunt is de toets aan klantwaarde / toegevoegde waarde in de keten. Veel van de risico's schuilen in het niet of onvoldoende voldoen aan klantbelang of toegevoegde waarde en dit niet expliciet duidelijk kunnen maken. Wanneer hieraan wordt voldaan zullen ook de risico's van de activiteiten zeer beperkt zijn.

Bovenstaande zaken zullen bijdragen aan beperking van toekomstige reputatieschade en ingrijpen door wetgever of toezichthouder. Maar zoals gezegd is nader onderzoek en overleg noodzakelijk om te komen tot uitvoerbaar beleid en specifieke kaders.

1. Trends in volmachtbranche leiden tot noodzaak van risicoanalyse

1.1 Ontwikkelingen in de sector leveren potentiële risico's voor volmachtbranche op

De druk op de financiële sector vanuit de media en de politiek is de afgelopen jaren sterk toegenomen. De huidige beloningsdiscussie is hier een voorbeeld van. Tot op heden is de aandacht voornamelijk gericht op de markt van complexe producten. Minister De Jager heeft echter aangegeven de aandacht in de toekomst ook te gaan vestigen op de markt voor niet-complexe verzekeringsproducten en zodoende ook de volmachtmarkt. Zo vermeld hij in zijn brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal over evaluatie provisie-regelgeving en vervolg d.d. 12 oktober 2010 het volgende:

“SEO constateert ook divers ontwijkgedrag. Zo vindt SEO anekdotisch bewijs dat provisies worden overgeheveld naar niet-complexe producten waarvoor de regelgeving minder zwaar is (het ‘waterbedeffect’). Daarnaast valt het SEO op dat er veel portefeuilles worden omgezet naar het volmachtbedrijf. De omvang van dit gedrag is moeilijk te achterhalen. Marktpartijen merken op dat dit op beperkte schaal gebeurt.”

Hierdoor zou de volmachtbranche onderdeel kunnen worden van de discussie in de media en de politiek. Zodra de politiek en toezichthouder de ogen op deze markt richten, komt de volmachtbranche ook volop in de schijnwerpers te staan.

De aandacht van de politiek en media op de financiële sector heeft ook zijn uitwerking gehad op de wetgeving. De wet- en regelgeving is in de afgelopen jaren drastisch aangescherpt met een steviger toezicht vanuit de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandse Bank (DNB). De toezichthouders krijgen steeds meer aandacht voor de volmachtbranche, dit wordt versterkt door een aantal trends in de volmachtmarkt.

Trends in de volmachtbranche

Groei door overvoer

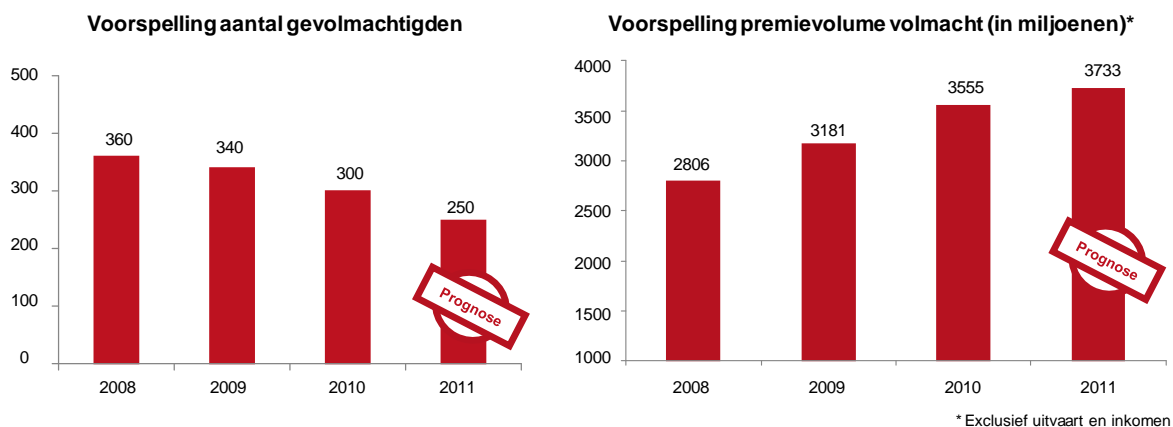
Mede door de aangescherpte wetgeving komen er steeds meer portefeuilles *op de markt*. Een deel van de portefeuilles wordt gekocht en vervolgens vindt overvoer naar de volmacht plaats. Hierdoor ontstaat groei bij de bestaande volmachten.

Sensitiviteitstoets volmacht

Consolidatie

De afgelopen jaren hebben er veel overnames van kleine kantoren door grote en middelkleine kantoren plaatsgevonden. De tendens in de volmachtbranche is een dalend aantal volmachtkantoren en tegelijkertijd zorgen de grote kantoren voor een toename in de totale premiestromen in de markt. Dit betekent dat de markt voor volmachten consolideert.

Figuur 2: aantal gevormachtigden '08 – '11 Figuur 3: premievolume in volmacht '08 – '11



Bron: Onderzoek IG&H Consulting 2010

Opkomst nieuwe volmachtbranches

Er is een duidelijke tendens merkbaar van groei in aantal volmachten buiten de traditionele volmachtbranches, zoals de particuliere en zakelijke schadeverzekeringen. Voorbeelden zijn uitvaart, verzuim, overlijdensrisico en arbeidsongeschiktheid.

Nieuwe toetreders

De nieuwe toetreders in de volmachtmarkt van de afgelopen jaren zijn vaak niet-traditionele volmachtkantoren zonder verzekeringsachtergrond, zoals postbanken en hypotheekadviseurs met bijbehorende verzekeringen. Deze nieuwe toetreders zorgen ervoor dat de traditionele volmachtkantoren nog meer concurrentie krijgen in een toch al zeer concurrerende markt.

De trends binnen het volmachtkanaal, in combinatie met de trends in de media, de politiek en de wetgeving kunnen ervoor zorgen dat belangrijke stakeholders - zoals de toezichthouder, de wetgever, consumentenorganisaties en de media - het volmachtkanaal onder de loep gaan nemen.

Potentiële risico's die nu nog verdekt zijn, kunnen hierdoor opspelen. Indien er misstanden naar boven komen, kan de volmachtbranche, bij het huidige gebrek aan vertrouwen in de financiële sector, ernstige reputatieschade ondervinden. Daarbij is er het besef dat slechts één misstand, de reputatie van de gehele volmachtbranche en daardoor ook de reputatie van de gehele financiële sector kan schaden.

1.2 Rol en toegevoegde waarde van volmacht

Een gevolmachtigd agent voert in essentie uitbestede werkzaamheden voor een verzekeraar uit. Hier staat een vergoeding in de vorm van teken en winstcommissie tegenover. Deze werkzaamheden zijn grofweg:

- Offerte opmaken
- Behandelen van aanvragen
- Risico's accepteren
- Lopende verzekeringen beheren en onderhouden (In- en excasso van premies en schadebetalingen)
- Schadebehandeling

De directe toegevoegde waarde van gevolmachtigden zit in activiteiten voor verzekeraars en indirect voegen deze activiteiten waarde toe voor de consument. Historisch gezien ligt de toegevoegde waarde van volmachtkantoren in de professionalisering- en efficiëntieslag, die verzekeraars moeilijk zelf konden maken.

Tegenwoordig zit een deel van de toegevoegde waarde van volmachtkantoren in het maatwerk voor klanten. Verzekeraars bieden in toenemende mate alleen gestandaardiseerde producten aan en gevolmachtigden kunnen de behoefte in maatwerkoplossingen invullen. Gesterkt door nabijheid en veelvuldig klantcontact kennen ze de klant en de behoeftes beter. Hierdoor kunnen deze kantoren extra service en flexibiliteit bieden, die de verzekeraars steeds minder kunnen of willen leveren.

Daarnaast opereert een aantal volmachtkantoren in nichemarkten (speciale doelgroepen of speciale producten). Deze kantoren kunnen specialisme leveren in marktsegmenten, waar het voor verzekeraars moeilijk is om specialisme te vergaren.

De toegevoegde waarde van volmachtkantoren zit voornamelijk in:

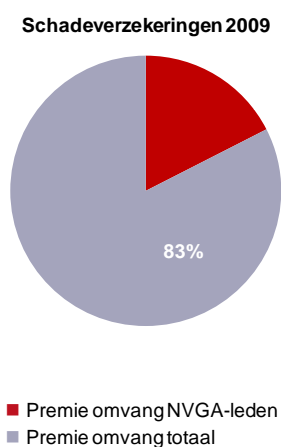
- Meer efficiëntie en kwaliteit door uitbesteding van werkzaamheden
- Meer specialistische vakkennis of bediening
- Meer maatwerkmogelijkheden en bediening niches
- Makkelijker vergelijk
- Productontwikkeling

Sensitiviteitstoets volmacht

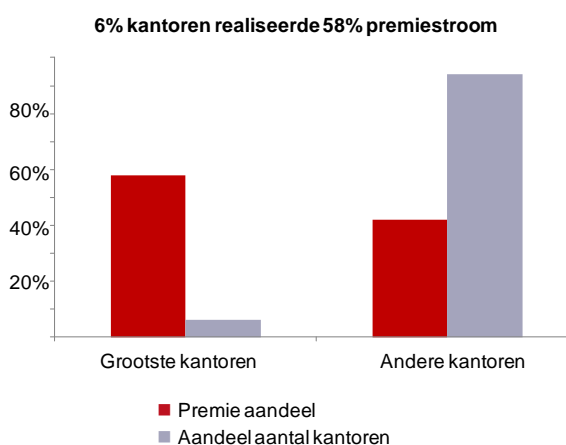
Volmachtmarkt

In 2009 verleenden verzekeraars 2067 volmachten aan in totaal 338 gevlmachtigden. 179 van deze 338 gevlmachtigd agenten waren in 2009 lid van de NVGA. De premiestroom van de 179 NVGA kantoren bedroeg in 2009 €2,36 miljard en maakte 17,5% uit van totale premiestroom van schadeverzekeringen in Nederland. Ongeveer 6% van NVGA-kantoren realiseerde samen 58% van NVGA-premiestroom (Bron: SEO, Marktaandeel volmachtkanaal '09)

Figuur 4: % volmacht in schadebranche '09



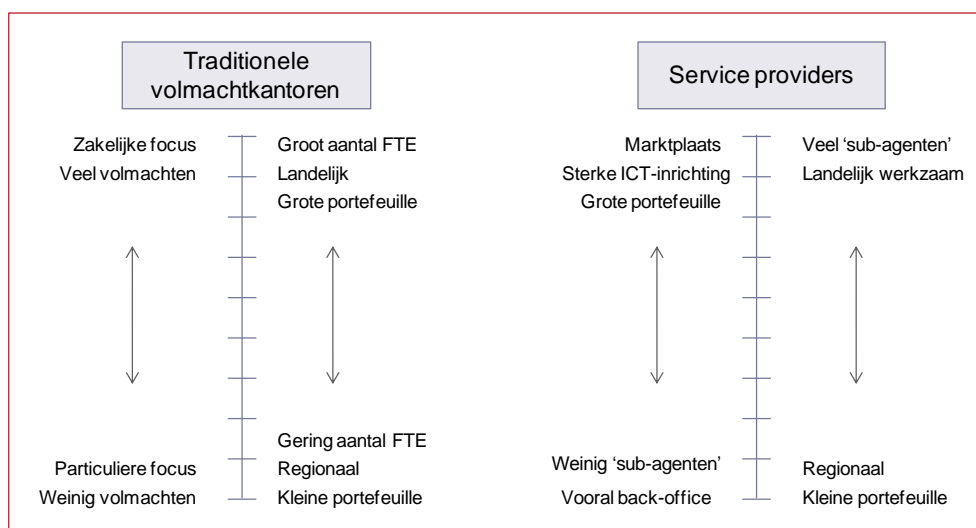
Figuur 5: aandeel van grote kantoren '09



Volmacht typologieën

In de volmachtmarkt herkennen we twee verschillende type gevlmachtigden: traditionele volmachtkantoren en service providers. Er zijn binnen deze twee gekozen typen uiteraard verschillende vormen en invullingen denkbaar, zowel ook mengvormen tussen de twee typen. Ook de mate van professionaliteit, expertise of toegevoegde waarde kan per kantoor in elk van de typeringen verschillen. Wanneer er in dit onderzoek generaliserend wordt gesproken over een type komt dit vanuit de inschatting van merendeel van geïnterviewden.

Figuur 6: Spectrum van typen gevlmachtigden



Sensitiviteitstoets volmacht

Traditionele volmachtkantoren (B-2-C)

Het type “traditionele volmacht” vertegenwoordigt een brede en heterogene groep aan kantoren. Deze kantoren bedienen veelal de (zakelijke) eindklant (Business-to-Consumer).

Aan de ene kant van het spectrum kent men kleine, meer regionaal georiënteerde volmachten. Deze kantoren zijn veelal alleen actief in de particuliere markt, hebben een gering aantal FTE en volmachten. De volmacht wordt hoofdzakelijk gebruikt voor de eigen portefeuille. Als er in dit onderzoek wordt gesproken van kleine traditionele volmachten, is niet exact te duiden om welk aantal FTE of welk premievolume dit betreft, maar geeft het enkel een duiding om welke soort het gaat.

Aan de andere kant van het spectrum bij de traditionele volmachten kent men de zakelijk georiënteerde kantoren of makelaars. Deze kantoren zijn veelal grote en professionele kantoren en meer gericht op de zakelijke markt. Tevens zijn deze kantoren in staat om de zeer grote risico's te accepteren. Zij gebruiken de volmacht veelal als onderdeel van een integraal bedieningsconcept. Voorbeelden van dit soort kantoren zijn Schouten, Meijers en UMG.

Service provider (B-2-B)

Het andere type gevormachtigde zijn de zogenaamde service providers. Deze kantoren kennen vaak geen eindklant contact meer en zijn volledig gericht op de Business-to-Business (B-2-B) markt.

Aan de ene kant van het spectrum bevinden zich de kleine meer regionaal georiënteerde back-office kantoren. Zij voeren een aantal diensten uit voor een gering aantal aangesloten tussenpersonen ('sub-agenten').

Aan de ander kant kent men de meer ICT- gedreven kantoren met een zeer breed assortiment, dat beschikbaar wordt gesteld aan een groot aantal tussenpersonen. Verder wordt er ondersteuning geboden door back- office diensten. Voorbeelden van dit soort service providers zijn Voogd & Voogd, Van Kampen Groep en Nedasco.

2. Sensitiviteitstoets op risico's voor Public affairs en Public relations

2.1 Doel is het inventariseren van gevoeligheden in volmachtbranche

Er zijn, zoals beschreven in hoofdstuk 1, in de laatste twee jaar een aantal trends waar te nemen in het volmachtkanaal. De vraag is of deze trends een duurzame en – in het kader van de huidige ontwikkelingen – gewenste beweging ten gevolge hebben. Inspelend op deze ontwikkelingen willen het Verbond van Verzekeraars en de NVGA door middel van de 'Sensitiviteitstoets' de gevoeligheden ten aanzien van Public affairs en Public relations in kaart brengen. De kernvraag die wordt gesteld om dit beantwoorden is:

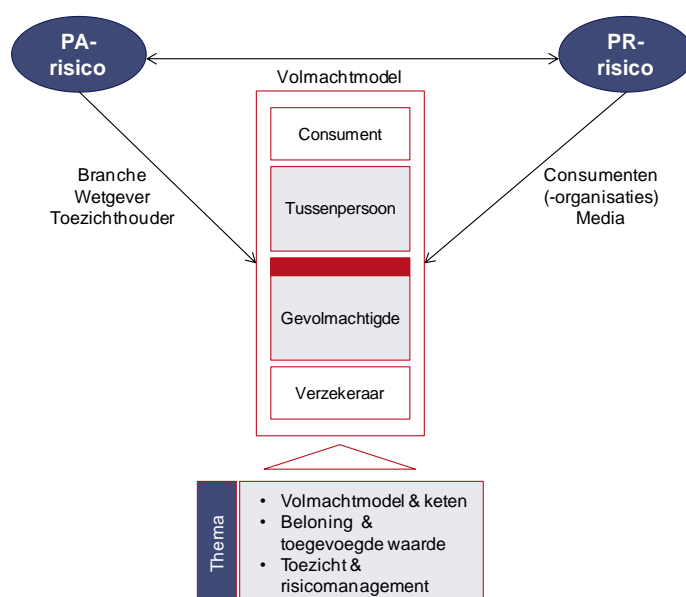
'Wat zijn de belangrijkste risico's en wat is de impact op Public affairs en Public relations?'

Een korte toelichting bij de begrippen is op zijn plaats. Onder 'Public affairs' verstaan we - in dit onderzoek - de relatie met de politieke en toezichhoudende omgeving van de volmachtbranche. De toezichhouder en de politiek staan hierbij centraal, omdat zij bij misstanden druk kunnen uitoefenen en het toezicht en de wetgeving aanscherpen.

'Public relations' draait voor de volmachtsector voornamelijk om consumenten(-organisaties) en de media. Het imago van de volmachtbranche staat hierbij centraal. In deze context kunnen consumentenorganisaties of de media mogelijke incidenten in de volmachtbranche naar buiten brengen en daarmee de reputatie van de gehele branche schaden. Beide risico's hebben invloed op elkaar en kunnen elkaar versterken.

De scope van het onderzoek beperkt zich tot de inventarisatie van de risico's in de volmachtbranche. Er is door IG&H geen onderzoek gedaan specifiek naar de toegevoegde waarde volmachtkanaal in zijn geheel. Wel is er gekeken naar eventuele risico's met betrekking tot toegevoegde waarde.

Figuur 7: Schematische weergave risico's ten aanzien van Public affairs en Public relations



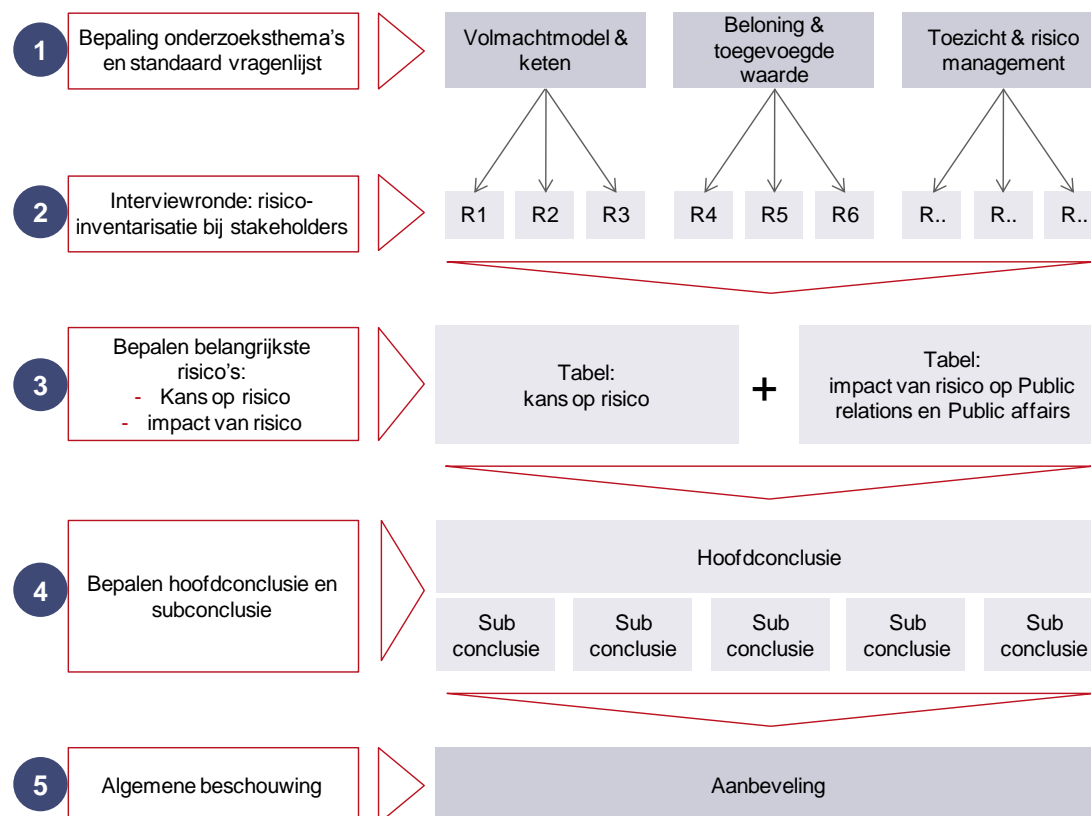
2.2 Kwalitatief onderzoek is uitgevoerd bij diversiteit aan stakeholders

Er is in dit onderzoek gekozen voor datavergaring via interviews met voorbereide vragenlijsten bij verschillende partijen uit de volmachtbranche. Dat wil zeggen dat er 15 diepte-interviews zijn gehouden van december 2010 tot en met eind januari 2011. Waaronder volmachtkantoren (7), verzekeraars (4), Autoriteit Financiële Markten (1), De Nederlandse Bank (1), Consumentenbond (1), consultants in volmachtbranche (1). De namen van de deelnemers zijn bij opdrachtgevers bekend.

Om te komen tot de inventarisatie van de belangrijkste gevoeligheden in de branche en het verbinden van conclusies en aanbevelingen daaraan zijn er op hoofdlijnen vijf activiteiten ontplooid:

1. Voorbereiden interviews en standaard vragenlijst
2. Afnemen van interviews en verwerking
3. Analyseren risico's (op kans / impact) op basis van interviews en expertteam IG&H
4. Opstellen van conclusies
5. Opstellen van aanbevelingen

Figuur 8: vijf stappen in de onderzoeksopzet



2.3 Risico's worden gescoord om mate van gevoeligheid te bepalen

Om inzicht te kunnen geven in de mate van gevoeligheid van het risico is er gekozen om deze te scoren op basis van de uitkomsten uit de interviews.

Mate van gevoeligheid op assen 'kans op' en 'impact van'

De assen waarop de risico's worden gescoord zijn enerzijds kans op het risico en anderzijds op impact van het risico. De schaal die gebruikt wordt is laag, middel en hoog. Vanuit de informatie uit de interviews is er per as, door het expertteam van IG&H, per risico bepaald in welke schaal (laag, middel, hoog) deze vallen.

Vervolgens zijn de risico's per hoofdthema in een figuur gezet om een overzicht te krijgen wat de meest gevoelige risico's zijn (meeste kans en meeste impact).

In een totaal tabel zijn uiteindelijk alle risico's bij elkaar gezet en wordt er gekeken naar de risico's met de grootste kans en de meeste impact. Dit genereert een overzicht van de belangrijkste risico's.

3. Diverse potentiële risico's herkent in volmachtbranche

Gezien de veranderende context binnen de financiële sector zoals zorgplicht, politiek-maatschappelijk bewustzijn ontstaan er andere eisen aan financiële dienstverleners in breedste zin.

Om hierop in te spelen wil het Verbond van Verzekeraars en de NVGA weten welke mogelijke risico's zich voordoen of kunnen voordoen om hierop te anticiperen. Dit is de reden dat IG&H Consulting de opdracht voor een 'Sensitiviteitstoets volmacht' heeft gekregen.

In de toets zijn diverse risico's aan het licht gekomen, echter de, in dit hoofdstuk beschreven, opsomming behoeft enige uitleg.

Ten eerste zijn alle risico's die zijn genoemd tijdens de interviews opgenomen in dit rapport. Het kan dus zijn dat het risico maar een enkele keer is genoemd. Echter in het belang van een volledige inventarisatie zijn ook deze opgenomen.

Ook staan er risico's vermeld die zich alleen bij rolvermenging voordoen. Onder rolvermenging wordt kortweg verstaan dat een gevolmachtigde (GA) ook een tussenpersoonbedrijf (TP) heeft. Dit betekent dus dat als er geen sprake is van rolvermenging (GA - TP) het risico zich niet voordoet.

De inventarisatie geeft veelal een inschatting, vanuit geïnterviewden, over de impact van het risico, maar op dit punt zal er in navolging van dit onderzoek een meer kwantitatief onderzoek gedaan moeten worden om deze impact beter in te schatten en gevonden risico's verder uit te diepen. In dit onderzoek staan ook de (potentiële) risico's vermeld die zich maar op kleine schaal (kunnen) voordoen.

3.1 Risico's kunnen worden onderverdeeld in drie thema's

Om de risico's overzichtelijk te kunnen weergeven zijn deze onderverdeeld in drie thema's.

- A. Volmachtmodel & keten
- B. Beloning & toegevoegde waarde
- C. Toezicht & risicomanagement

De potentiële risico's, die door dit onderzoek aan het licht zijn gekomen, zijn in dit hoofdstuk per (sub-)thema weergegeven om overzicht en structuur te bieden.

In §3.2 en §3.3 worden de risico's gewaardeerd (kans op / impact van). De methodiek die hiervoor gebruikt is, is toegelicht in het vorige hoofdstuk (§ 2.3). Met behulp van deze analyses kunnen de meest voorkomende risico's met de grootste impact worden ingeschat.

A. Hoofdthema: Volmachtmodel & keten

Rolvermenging

Het subthema rolvermenging heeft betrekking op de juridische en organisatorische scheiding van het tussenpersonenbedrijf (advies en bemiddeling aan klant) enerzijds en het gevolmachtigde agentschap (outsourcing / insourcing voor verzekeraar) anderzijds. Bij te geringe scheiding kan er mogelijk risico op conflicterende belangen ontstaan die niet of onvoldoende inzichtelijk zijn voor klant.

Potentieel risico	Toelichting
Afwijzing bij schade-afhandeling	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bij te geringe juridische en organisatorische scheiding van de rol van tussenpersoon en van de gevolmachtigde bestaat het risico van conflicterende belangen. De consument kan bij schadetoekenning gedupeerd worden doordat de adviseur niet de kant van klant maar belang van volmacht kiest (beperken schadelast t.b.v. hogere winstcommissie). In een dergelijk geval kan het zijn dat de schade wordt afgewezen ten nadele van de consument. Bij kleinere kantoren zal absolute scheiding lastiger te organiseren zijn.
Productsturing in volmachttekening	<ul style="list-style-type: none"> ■ Het merendeel van productie wordt door de tussenpersoon rechtstreeks in de volmacht gesloten. Het risico bestaat dat een volmachtbedrijf te dicht op het bemiddelingsbedrijf de advisering/bemiddeling kan beïnvloeden zonder dat de klant zich daarvan bewust is. Hierbij kan vooral het belang van de volmacht centraal staan en niet het klantbelang.
Communicatie over volmacht	<ul style="list-style-type: none"> ■ Er bestaat de indruk dat tussenpersonen onvoldoende aan klanten over de volmachtconstructie communiceren. Zowel de volmachtconstructie als de voor- en nadelen worden nauwelijks toegelicht. Hierdoor kan een mismatch ontstaan tussen verwachtingen van de klant (onafhankelijk advies, brede marktvergelijking) en de praktijk binnen volmacht.
Marktvergelijk bij gering aantal volmachten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Een groot deel van de gevolmachtigden in de markt hebben een beperkt aantal volmachten, zeker de kleine volmachten. Bij deze kantoren is de kans groot dat de klant een beperkt marktvergelijk krijgt. Zelden wordt dit aan de klant gecommuniceerd, waardoor er een mismatch met de verwachting (beste product tegen de beste voorwaarden) kan ontstaan.
Bonussen bij schadeherstel	<ul style="list-style-type: none"> ■ In een voorbeeld vanuit de interviews is naar voren gekomen dat er gevolmachtigden zijn die specifieke afspraken (exclusiviteit) met schadeherstelbedrijven maken. De kans bestaat dat zij in ruil voor doorverwijzing een bonus of extra beloning krijgen. Het risico bestaat dat onvoldoende gewaarborgd is dat met de belangen van klant en verzekeraar rekening is gehouden.

Sensitiviteitstoets volmacht

Pooling

Een pool is een groep van verzekeringsmaatschappijen die gezamenlijk in een verzekering deelnemen. Een pool wordt voornamelijk gebruikt voor de verzekering van grote of slechte risico's, voor de verzekering in moeilijke markten of voor verzekeringen waarbij specifieke kennis nodig is. Elke verzekeraar deelt met een vooraf overeengekomen percentage mee in de verzekering.

De Europese mededingingsautoriteit heeft het vormen van pools toegestaan. Recent heeft het Verbond van Verzekeraars een protocol opgesteld dat is goedgekeurd door de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa, december 2010).

Naast bovenstaand initiatief is er ook een Gedragscode 'Geïnformeerd verlengen' opgesteld die zorgt dat de overstapdrempel geen risico meer hoeft te zijn.

De hieronder genoemde risico's zullen grotendeels worden ondervangen wanneer het protocol en de gedragscodes worden nageleefd.

Potentieel risico	Toelichting
Overstapdrempel voor consument (Gedragscode geïnformeerd verlengen)	<ul style="list-style-type: none">■ Het principe van pooling kan door volmachtkantoren worden ingezet als beschermer van het eigen portefeuillebelang. Indien een consument van tussenpersoon wil wisselen ligt hier de drempel dat het product niet meegenomen kan worden. Dit is een extra barrière in vrije keuze in adviseur, gezien het product elders niet verkrijgbaar is. Bij correcte naleving van de gedragscode 'Geïnformeerd verlengen' zou dit geen issue meer hoeven te zijn.
Afbreuk aan transparantie en concurrentie (Protocol NMa)	<ul style="list-style-type: none">■ Pooling heeft de schijn dat het indruist tegen het zuivere marktmodel. In dit geval gaat het om: schijn van prijsafspraken tussen aanbieders, complex risicodragerschap en weinig transparantie. Het proces van pooling lijkt voor consumenten een moeilijk te begrijpen constructie. Wanneer bovengenoemde risico's zich in de praktijk voordoen kan hierdoor de concurrentie afnemen en zich doorvertalen in hoger prijsniveau voor consument. Bij correcte naleving van het protocol zou dit geen issue meer hoeven te zijn.
Sterke afhankelijkheid bedrijfsvoering leader	<ul style="list-style-type: none">■ In een pool bepaalt de poolleader samen met de gevolmachtigd agenten zaken zoals de premiestelling en de voorwaarden. De verzekeraars die participeren in een pool, moeten op afstand vertrouwen dat de poolleader en de gevolmachtigd agenten een goede bedrijfsvoering hebben en de risico's goed beheersen. Er is weinig sprake van risicomangement en zelfstandige sturing per verzekeraar. Dit kan ook mogelijke issues ten aanzien van Solvency II (zie begrippenlijst) met zich meebrengen.
Schadelast in pools	<ul style="list-style-type: none">■ Een aantal verzekeraars geeft aan dat de schadelast specifiek in pools hoger is dan in het algemeen. Een negatief effect kan zijn dat een hogere schadelast uiteindelijk zal leiden tot een hogere premie voor de consument. Anderen geven als tegenargument dat de schadelast absoluut gezien gelijk blijft maar dat de premie lager is. Hierdoor zou de schaderatio kunnen stijgen.

Sensitiviteitstoets volmacht

Distributieverhoudingen

In dit subthema gaat het voornamelijk om de verhoudingen in de distributieketen (samenwerking, macht, belangen, etc.) tussen verzekeraars en gevolmachtigden. Ook is er gekeken naar samenwerking door het verstrekken van volmachten aan (nieuwe) spelers.

Potentieel risico	Toelichting
Keten-inefficiëntie door commerciële drive verzekeraars	<ul style="list-style-type: none">■ Er is nauwelijks autonome groei in de schademarkt. Mede hierdoor wordt het volmachtkanaal door verzekeraars steeds meer ingezet als katalysator voor commerciële groei of behoud van het portefeuillebelang, in plaats van originele opzet: uitbesteding ter verbetering (van de efficiëntie) in de keten. Door deze commerciële druk kan het zijn dat er toch uitbesteding van werkzaamheden plaatsvindt naar gevolmachtigden die minder efficiënt zijn dan verzekeraar. Of dat er nauwelijks uitbesteding plaatsvindt maar dat volmacht als strategisch distributie-instrument wordt gebruikt. In beide gevallen wordt op termijn de keten minder efficiënt en duurder.
Keten-inefficiëntie door onderhandelingsmacht van gevolmachtigden	<ul style="list-style-type: none">■ Voor tussenpersonen is autonome groei in de schademarkt zeer moeilijk. Het verkrijgen van een (extra) volmacht wordt door enkele partijen gezien als een oplossing voor het genereren van extra inkomsten. Mede door de schaalgrootte of het dwangmiddel van overzetten van de portefeuille kan een volmacht worden “afgedwongen”.■ Als deze gevolmachtigden vooral zijn gedreven door het genereren van extra inkomsten tegen zo min mogelijk inspanning kan dit nadelig zijn voor de consument. Er komt dan een extra schakel met geringe toegevoegde waarde.

B. Hoofdthema: Beloning & toegevoegde waarde

Beloning zonder inspanning

Indien gevolmachtigd agenten beloningen ontvangen waarvoor ze geen werkzaamheden verrichten, wordt er geen waarde toegevoegd in de keten. Dit zou op den duur de gehele keten duurder kunnen maken en daarmee zelfs uiteindelijk de producten duurder maken voor de consument. Ook kunnen dit soort beloningen ruimte bieden voor perverse prikkels.

Potentieel risico	Toelichting
Volumebonus	<ul style="list-style-type: none">■ Er bestaan nog steeds beloningsvormen die in hoogte gerelateerd zijn aan de portefeuillegroei. Voorbeelden uit interviews waren o.a. rechtsbijstandverzekeringen.■ Een omzetgedreven beloning kan leiden tot een sterke productiegerichtheid van de gevolmachtigde (of tussenpersoon). In plaats van het centraal zetten van het klantbelang wordt hier de productie centraal gesteld. Wat kan leiden tot overstimuleren van productverkoop.
Veelvoud aan beloningsvormen	<ul style="list-style-type: none">■ De hoeveelheid aan beloningsvormen maakt het geheel weinig transparant voor de consument, de wetgever en de toezichthouder.■ Daarnaast is het aantonen van de verhouding tussen beloning en werkzaamheid lastig en is niet helder (nog niet verplicht). De controle en het overzicht is lastig door de vele vormen van vergoeding. Dit kan partijen die perverse prikkels willen geven/ontvangen in de hand spelen.■ Zonder relatie tot werkzaamheden is het überhaupt de vraag of deze beloningen de keten verbeteren ten voordele van de consument.

Sensitiviteitstoets volmacht

Disproportionele verhouding

De beloning van een gevolmachtigd agent kan disproportioneel hoog zijn ten opzichte van zijn werkzaamheden (toegevoegde waarde). Een voorbeeld hiervan is zeer geringe uitbesteding, zoals alleen polisopmaak. Hierdoor kan de keten minder efficiënt worden en op termijn zelfs duurder worden. Dit kan zich doorvertalen in de prijs voor de consument.

Potentieel risico	Toelichting
Geringe daadwerkelijke uitbesteding	<ul style="list-style-type: none"> ■ De inschatting van geïnterviewden is dat het aantal volmachten met geringe uitbesteding is toegenomen. ■ Vooral bij niet traditionele volmachten (bv. Verzuim en AOV) is er een gebrek aan medische kennis en specialisme, waardoor een groot deel van de werkzaamheden nog steeds door de verzekeraar wordt uitgevoerd. Bij 'Uitvaart' zijn de werkzaamheden zelfs beperkt tot enkel de polisopmaak. Maar hier staat wel een substantiële beloning tegenover. Een groot deel van de uitvoering wordt alsnog door de verzekeraar zelf gedaan of wordt uitbesteed aan derden. Door deze extra schakel met geringe uitbesteding of dubbele uitbesteding, wordt de keten minder efficiënt en duurder.
"Waterbed-effect"	<ul style="list-style-type: none"> ■ Geïnterviewden geven aan dat door striktere wetgeving en beloningsmaatregelen in andere markten ("waterbedeffect") een toenemend aantal omzetgedreven partijen de volmachtmarkt betreden. ■ De drijfveer van deze partijen is voornamelijk omzet- en winstmaximalisatie, die ten koste kan gaan van het klantbelang. De minder strikte wetgeving en het beperkte toezicht geven deze partijen de mogelijkheid om de grenzen van het toelaatbare op te zoeken. ■ Geanonimiseerde voorbeelden uit interviews staan in de bijlage.
Hoge winstcommissies	<ul style="list-style-type: none"> ■ Uit de interviews blijkt dat er grote verschillen zijn in de hoogte van de winstcommissie tussen gevolmachtigden. ■ Het risico bestaat dat er een beïnvloeding van de bemiddeling plaatsvindt doordat minder goede risico's niet in de volmacht worden gesloten terwijl dat wel een goede oplossing voor de consument zou zijn ten behoeve van hogere winstcommissie. Verder kan het zijn dat er schade worden afgewezen ten behoeve van betere schadelast. Dit wordt gezien als een theoretisch risico, maar de schijn van een 'dubbele pet' tot verzekeraar en eindklant blijft.
Onderhandelingsmacht bij beloningsafspraken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gevolmachtigden met groot distributiebereik en portefeuille-volume hebben een sterkere onderhandelingsmacht richting verzekeraars. Deze macht wordt, volgens geïnterviewden, steeds meer ingezet om substantieel hogere beloningen af te dwingen voor dezelfde werkzaamheden. Als deze macht bovenmatig is ontstaat er een risico. Het effect is dat de keten duurder wordt en deze partijen in vergelijking met andere gevolmachtigden disproportioneel worden beloond.
Percentuele beloning	<ul style="list-style-type: none"> ■ De beloningen in volmacht worden uitgekeerd als percentage van de premie. Deze relatie met de premie kan de verhouding scheef trekken wanneer de premie sterk stijgt of daalt. In het geval van stijging van de premie bijvoorbeeld door Solvency II zal de beloning, zonder extra werkzaamheden van gevolmachtigden, stijgen. Dit maakt de keten onnodig duurder. In het geval van premiedaling is dit in het nadeel van de gevolmachtigde terwijl deze dezelfde werkzaamheden moet verrichten.

Sensitiviteitstoets volmacht

Aantoonbaarheid van toegevoegde waarde

Het aantonen van toegevoegde waarde geeft het bestaansrecht van gevolmachtigden aan. Dit is tevens ook de bewijslast ten aanzien van de beloning die men van verzekeraars ontvangt. Het meetbaar maken is hierbij van belang. Zeker als in de toekomst wellicht een soort van 'Inducement-norm' wordt ingesteld.

Potentieel risico	Mogelijk effect
Meting en communicatie van toegevoegde waarde	<ul style="list-style-type: none">■ Veel kantoren meten in beperkte mate hun dienstverlening. Hierdoor is lastig aan te tonen wat hun toegevoegde waarde is.■ Aan de ene kant moeten kantoren hun waarde aantonen richting verzekeraars en andere kant richting de klant (voor bemiddeling). Dit kan men doen door middel van het meten efficiëntie en kwaliteit van processen, aantonen van voldoen aan service-level-agreements, aantonen van specialistische vakkennis & bedieningconcepten en het overleggen van positieve klantreviews.■ De inschatting vanuit de interviews is dat in de praktijk er gebrek aan 'hard bewijs' (meetbaar) is. Hierdoor is het lastig om de verhouding tussen hoogte van beloning en werkzaamheden te verdedigen, zeker in het geval van excessen. Naast moeilijke aantoonbaarheid wordt toegevoegde waarde nauwelijks gecommuniceerd richting klant.
Kleine volmachten kunnen moeilijk voldoen aan stijgende eisen	<ul style="list-style-type: none">■ De inschatting vanuit de interviews is dat indien de toegevoegde waarde gemeten gaat worden, vooral de kleine volmachten hier de moeilijkste uitgangspositie hebben. Zij kunnen, veelal door geringe schaalgrootte, in mindere mate voldoen aan de steeds hogere eisen die aan uitvoering worden gesteld. Onder de stijgende eisen behoren zaken zoals professionaliteit, efficiëntie en vergelijkingsmogelijkheden hebben. Ook andersoortige kantoren die niet aan deze eisen kunnen voldoen zullen moeilijk hun toegevoegde waarde kunnen aantonen.■ Wanneer deze kantoren hun waarde niet kunnen aantonen vormen deze partijen alleen een extra schakel in de keten zonder echte toegevoegde waarde voor de verzekeraar (en indirect voor de consument).

C. Hoofdthema: Toezicht & risicomanagement

Toezicht

Het toezicht in de financiële sector, waaronder volmacht, valt onder toezichthouders als de Autoriteit Financiële Markten (gedragstoezicht) en De Nederlandse Bank (prudentieel toezicht, monetair toezicht). Dit biedt bescherming aan klant en aan continuïteit van de sector. Deze onafhankelijke toetsinstanties kunnen ingrijpen zodra er misstanden plaatsvinden.

Potentieel risico	Toelichting
Kleine groep beschikt op specifieke volmacht kennis	<ul style="list-style-type: none"> ■ De toezichthouder geeft aan beperkte middelen (mankracht en wetgeving) te hebben binnen het volmachtkanaal. Hierdoor ontstaat het risico dat bij misstanden laat wordt ingegrepen. Het gevolg kan zijn dan er dan meteen stevig wordt ingegrepen door wetgever. ■ Ook vindt er maar op beperkte schaal onafhankelijke toetsing van de risico's in de volmachtbranche plaats. De consument wordt hierdoor minder goed beschermd dan gewenst.

Risicomanagement

Verzekeraars geven bij volmacht de zogenaamde 'pen' uit handen. Toch dient er sprake te zijn van strikte controle en risicomanagement door verzekeraars. De risico's in de portefeuille moeten worden gecontroleerd aan de hand van de aangeleverde data van gevormachtigden. Ook moet er controle worden uitgeoefend op de acceptatiecriteria en een goede uitvoering van de werkzaamheden.

Potentieel risico	Toelichting
Datakwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Uit interviews blijkt dat er gevallen zijn van aanlevering van gebrekkige data. De oorzaken die genoemd worden zijn: snelle, onzorgvuldige overvoer en hierdoor administratieve achterstanden. Daarnaast slecht beheer en onderhoud van de portefeuille, zoals ontbreken van technische conversies. Het effect hiervan is dat de inschatting van het risico in de portefeuille (door verzekeraar) minder nauwkeurig wordt.
Toetsing audits en controles op uitvoering in praktijk	<ul style="list-style-type: none"> ■ Er zijn diverse audits ingeregeld: maatschappij audits, accountant audits, self assessments en volmacht resultaat analyse (VRA). Maar verzekeraars geven aan dat er beperkte controle is op toetsing van uitvoering in de praktijk. Door gebrek aan dit soort toetsing is er minder controle op de professionaliteit, expertise en kwaliteit. ■ Verder is er geen partij die het geheel van toetsingen bij elkaar brengt en beoordeelt of er 'witte vlekken' ten aanzien van risico's kunnen ontstaan.
Instap in niet-traditionele volmachtbranches	<ul style="list-style-type: none"> ■ Met de opkomst van volmachten in andere markten, bestaat het risico dat het kennisniveau van acceptatie van de 'complexere' risico's onvoldoende is. Dit kan leiden tot ondermaats risicomanagement en uiteindelijk tot stijging van de premies.
Kwaliteit risico-inschatting bij focus op groei	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voor de inschatting van risico is klantkennis essentieel. Wanneer de afstand tussen de klant en de gevormachtigde groter wordt, bestaat er meer kans dat het risico minder goed wordt ingeschat. Bij grotere kantoren (zonder adequate systemen en klantinformatie) kan de afstand leiden tot verslechtering van het risicomanagement.

3.2 Duidelijke verschillen zichtbaar in ‘kans op’ en ‘impact op PA / PR’ van risico’s

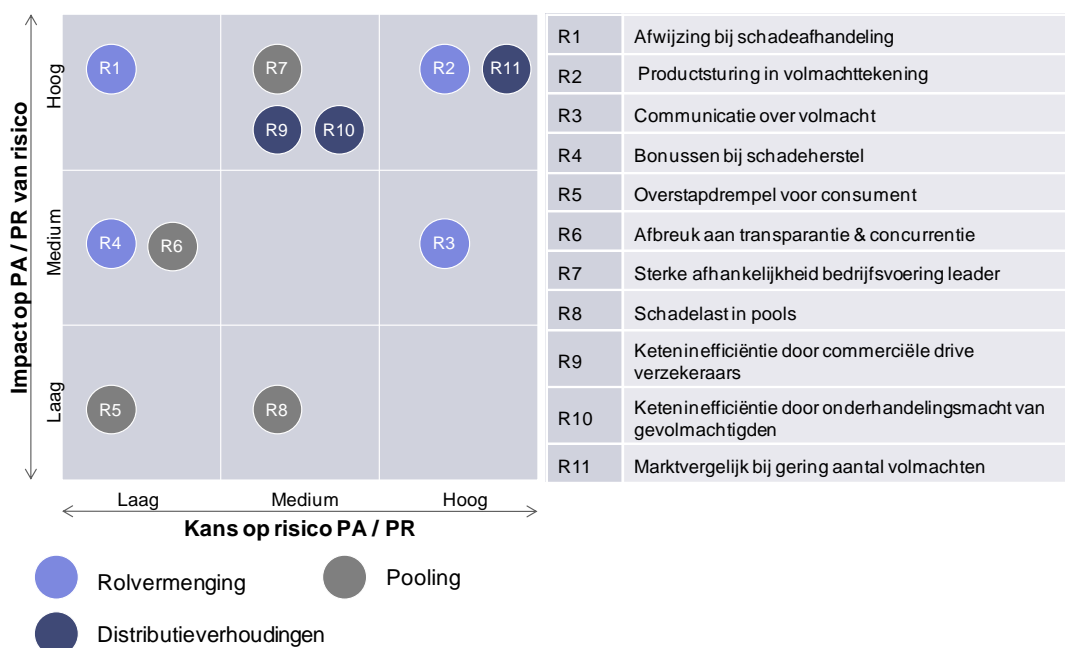
In deze paragraaf staan de uitkomsten van de analyse op de risico’s (kans op / impact op PA/PR) op basis van kwalitatieve interviews weergegeven. De tabel geeft aan welke risico’s een hoge kans hebben om zich voor te doen in de praktijk. Hierbij zijn de inschattingen uit de interviews gebruik, naast expertise en marktkennis van IG&H.

De kans dat het risico zich voordoet, wordt op drie niveaus ingeschaald: laag, middel of hoog. Dezelfde methodiek is gehanteerd bij het bepalen van de impact van de risico’s. Hierbij geldt, dat de hoogste impact van Public affairs en Public relations is weergegeven in dit schema. Dat wil zeggen dat indien de impact van Public affairs hoog was en de impact van Public relations “middel” was, de impact van het risico in het schema als “hoog” is weergegeven.

Hoe lees ik de figuur?

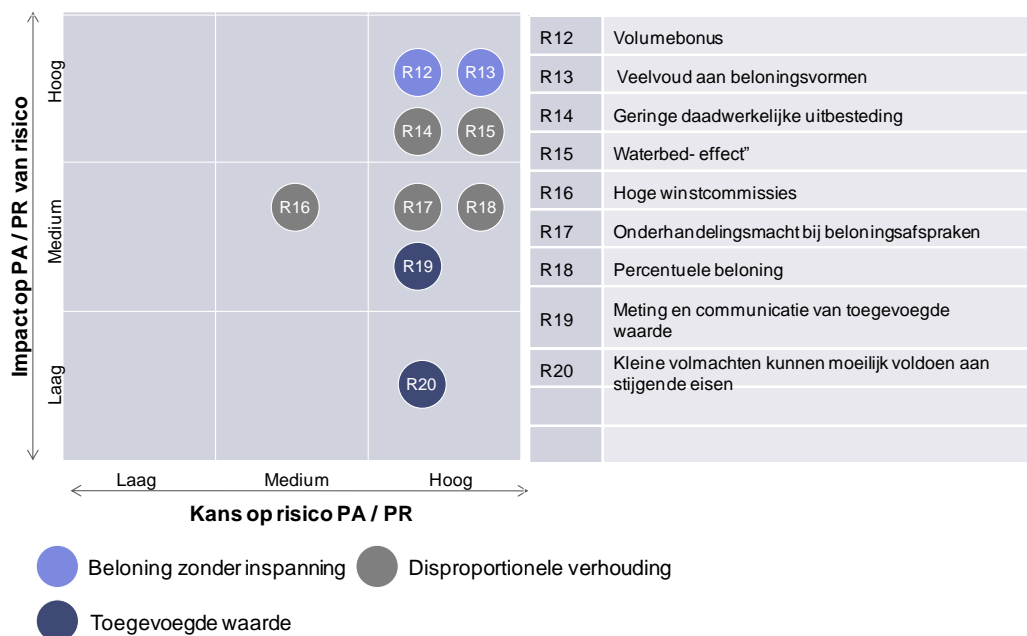
Bijvoorbeeld R11. R11 staat voor risico 11: ‘Beperkt vergelijk door gering aantal volmachten’. Het risico staat in kwadrant rechtsboven. Dat betekent dat de kans op het risico hoog is en dat de impact op PA/PR van risico ook hoog is. De scoring van dit risico en onderbouwing is uiteengezet in bijlage B.

Figuur 9: Risico’s ‘Volmachtmodel & keten’

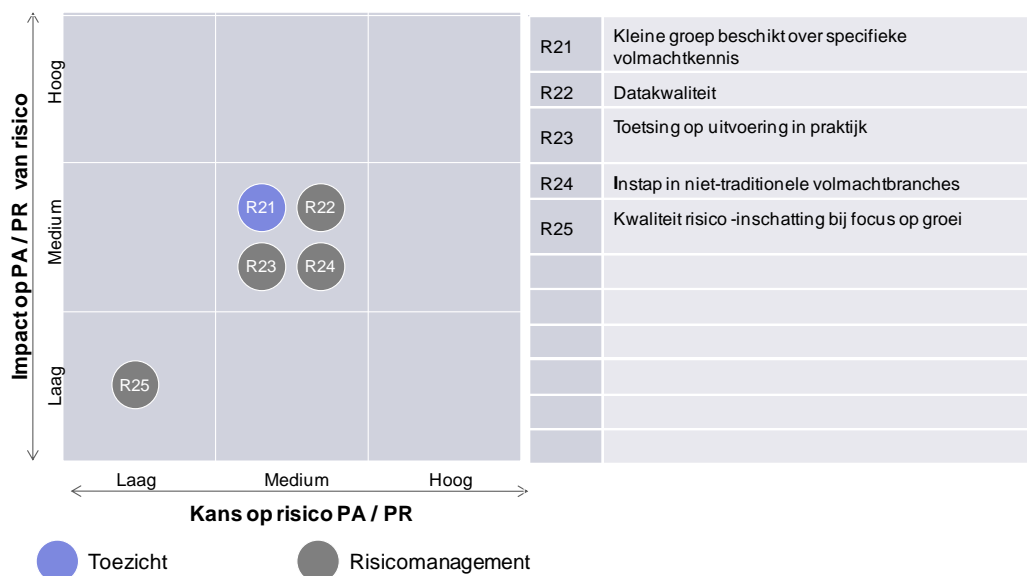


Sensitiviteitstoets volmacht

Figuur 10: Risico's 'Beloning & toegevoegde waarde'



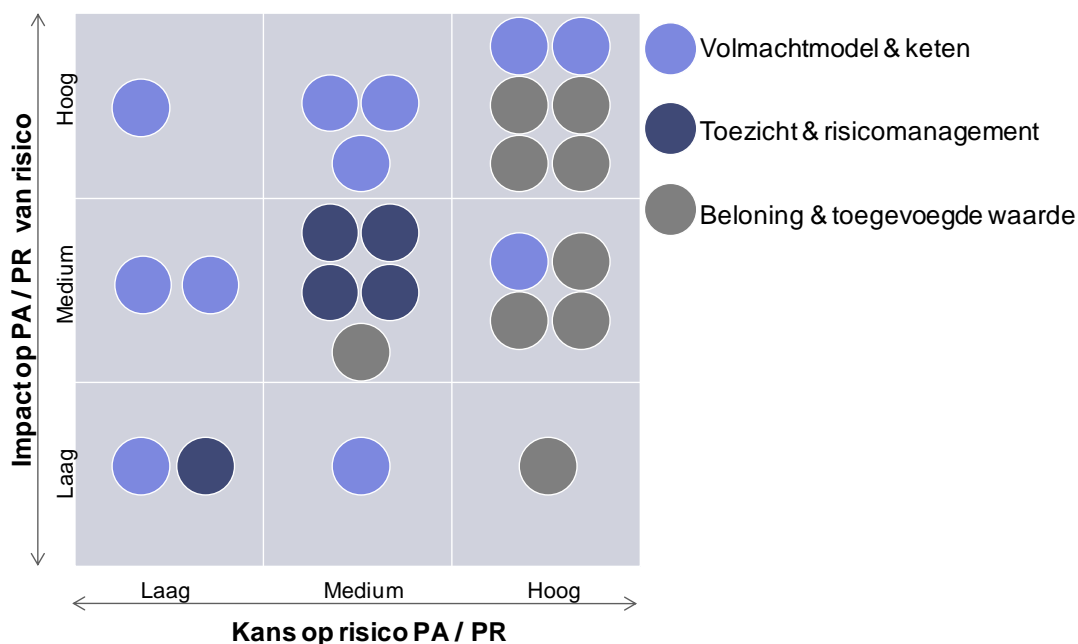
Figuur 11: Risico's 'Toezicht & risicomanagement'



3.3 Analyses leiden tot indeling in grootste gevoeligheden

De voorgaande analyses zijn in een totaal overzicht van alle risico's gezet. Met behulp van dit overzicht worden de grootste risico's in de volmachtbranche zichtbaar (zie kwadrant rechtsboven). En kan men zien binnen welk thema deze risico's vallen.

Figuur 12: Totaal overzicht grootste risico's



Zes grootste gevoeligheden

Uit bovenstaande tabel komt naar voren dat zes risico's de grootste gevoeligheid met zich meebrengen. Alle risico's zijn even gevoelig. Achter de risico's is telkens aangegeven of het primair een risico met betrekking tot Public affairs (PA) of Public relations (PR) betreft. Kanttekening is dat het ene risico (bv. PR) het andere (PA) niet uitsluit.

- Productsturing in volmachttekening (PA / PR): alleen bij rolvermenging
- Marktvergelijk bij gering aantal volmachten (PR): alleen bij rolvermenging
- Geen klantbelang bij groeibeloningen (PR / PA)
- Veelvoud aan beloningsvormen (PA / PR)
- Geringe daadwerkelijke uitbesteding (PA / PR)
- "Waterbed- effect" (PA)

4. Gehele volmachtbranche loopt risico op reputatieschade en ingrijpen vanuit wetgever en toezichthouder

4.1 Analyse van risico's heeft geleid tot belangrijke inzichten

Uit de voorgaande analyses zijn duidelijke risico's voor de volmachtbranche aan het licht gekomen. De conclusies die zijn opgesteld baseren zich op de interviews, analyses en expertsessie IG&H. Vervolgens zijn de conclusies onderverdeeld in één overkoepelende conclusie en zes subconclusies.

4.2 Overall conclusie is dat gehele branche op diverse gebieden risico's loopt

De hoofdconclusie zoals beschreven in de titel van deze paragraaf komt voort uit de optelsom van de subconclusies, hieronder beschreven, en de totale afdrank van alle interviews. Al met al kan er gezegd worden dat er een aantal risico's zijn gevonden die impact kunnen hebben op zowel de relatie met het publiek (media, consument, etc.) als de relatie met politiek en toezichthouder. Een andere conclusie is dat het niet zo zeer uitmaakt waar of bij wie het risico zich voordoet met betrekking tot reputatieschade. Misstanden zullen de gehele volmachtbranche en vervolgens de gehele financiële sector treffen in reputatieschade en ingrijpen vanuit politiek en toezichthouder.

Rolvermenging in de volmachtketen kan zorgen voor belangenverstrengeling en afbreuk van de geloofwaardigheid, zeker door dubbele beloningstroom

Een belangenconflict vindt plaats als de rollen en belangen van het tussenpersoonbedrijf en de volmachtorganisatie niet voldoende gescheiden zijn, zowel juridisch als organisatorisch. In dit model (tussenpersoon / gevolmachtigde) kent men een dubbele beloningsstroom van provisie en teken –en winstcommissie. Het risico doet zich alleen bij dit soort volmachttypen voor. Deze beloningen stimuleren tegengestelde belangen vooral bij de instroom van deelnemers, hierdoor kan de klant gedupeerd worden als het volmachtbelang de overhand krijgt. Verder worden deze rolvermengingen onvoldoende transparant gemaakt richting klant.

Poolingsystematiek is weinig transparant en kent een risico in afhankelijkheid beheerste bedrijfsvoering van leader

Pooling zou een overstapdrempel voor de consument op kunnen werpen, indien hij wil wisselen van tussenpersoon. Dit is ondervangen door gedragscode 'Geinformeerd verlengen', mits goed nageleefd.

Het fenomeen pooling kent verder ook risico's voor de deelnemers in de pool. Deze verzekeraars zijn afhankelijk van de integere en beheerste bedrijfsvoering van de poolleader en de gevolmachtigde. De situatie is dat zij intekenen op een risico dat zij niet actief kunnen beheersen. De afstand tussen verzekeraar en de bedrijfsvoering wordt verder vergroot, nu er van horizontaal overleg naar verticaal overleg is overgegaan. Dit kan mogelijk probleem vormen bij invoering van Solvency II. Door middel van reeds opgestelde protocollen zal dit risico zich niet meer voordoen, maar dit valt of staat bij de naleving ervan.

Sensitiviteitstoets volmacht

Zowel gevolmachtigden als verzekeraars gebruiken volmachtkanaal steeds meer vanuit productiemotief dan voor efficiëntieverbetering door uitbesteding

Vanuit de historie wordt het volmachtkanaal gebruikt om de keten efficiënter te maken door uitbesteding van werkzaamheden van verzekeraar naar gevolmachtigde. Door moeilijk te realiseren autonome groei gebruiken verzekeraars het kanaal steeds vaker vanuit productiemotief. Dit maakt de keten in sommige gevallen niet efficiënter (of zelfs minder efficiënt), waardoor kostenstijging en verminderde service als risico op de loer liggen.

Beloningsstructuur is complex en ondoorzichtig waardoor ruimte ontstaat voor disproportionele vergoedingen

De beloningsstructuur van het volmachtmodel is complex door de vele beloningssoorten naast tekencommissie en winstcommissie, waarbij het risico niet in de tekencommissie zit. Bij winstcommissie blijft het risico, zij het theoretisch, dat een buitenstaander vindt dat men een 'dubbele pet' op heeft. Hierdoor kan men de schijn tegen hebben zonder dat er verkeerde intenties zijn.

Het grootste risico schuilt vooral in de veelvoud aan beloning naast teken- en winstcommissie zoals overvoerbonussen, extra kostenvergoedingen, marketingfee, etc. Zo ontstaat er ruimte om buiten het zicht overmatig te belonen. Tevens ontstaat er intransparantie omdat de huidige beloningsstructuur gekoppeld is als percentage van de premie. Het risico dat kan optreden bij snelle stijgingen van premie (bijvoorbeeld door eisen Solvency II) maar geen stijging van de activiteit van de gevolmachtigden. Hierdoor is er minder relatie tot de werkzaamheden (bij verrichtingentarief kan dit worden ondervangen, maar kan de administratieve complexiteit toenemen).

Bovenstaande factoren bieden de mogelijkheid aan partijen om disproportioneel te belonen of beloond te worden. Dit kan nadelig zijn voor de consument.

Toezichthouder heeft in geringe mate ingezet op het volmachtkanaal waardoor onafhankelijke toetsing en controle beperkt aanwezig is

De toezichthouders hebben het vizier op de markten voor complexe producten gericht. De meeste mankracht van deze organisaties wordt ook hier ingezet. Hierdoor is er in markten voor niet-complexe producten op beperkte schaal onafhankelijke toetsing en kunnen eventuele misstanden sneller ontstaan of blijven bestaan.

Minimum eisen aan volmachtuitvoering zijn sterk gestegen, inschatting is dat kleine volmachten hieraan moeilijker kunnen voldoen

De meeste risico's, rondom rolvermenging en toegevoegde waarde, geformuleerd tijdens de interviews lijken zich vooral voor te doen bij het type kleine volmachten. Het voordoen van deze risico's is uiteraard sterk afhankelijk van mate van professionaliteit, omvang, expertise, efficiënte processen, et cetera. De inschatting is dat er bij deze volmachten geen grote misstanden gevonden zullen worden. Hiermee wordt bedoeld dat als gevolmachtigden hun toegevoegde waarde moeten gaan aantonen, dit type gevolmachtigde de grootste stap moet maken om aan 'nieuwe' minimum eisen aan volmachtuitvoering te voldoen (bijvoorbeeld expertise, snelheid in processen), zowel richting verzekeraar als richting klant. Maar ook andere type gevolmachtigden komen in de dagelijkse praktijk niet met 'harde' bewijslast voor hun toegevoegde waarde (bijvoorbeeld service levels, klantreviews). Dit komt voornamelijk omdat werkzaamheden nauwelijks worden gemeten in de volmachtbranche.

5. Gezien risico's zijn sectorbrede krachtsinspanning en afspraken te adviseren

Naar aanleiding van de analyses en conclusies kan men concluderen dat zich een aantal risico's in de volmachtmarkt voordoen. De conclusies vragen om verder gedetailleerd onderzoek, gericht op de aandachtsgebieden, zowel kwantitatief als kwalitatief om te komen tot specifieke en onderbouwde aanbevelingen.

Een generieke aanbeveling als afdrank van het onderzoek is dat er een gezamenlijke en gelijktijdige krachtsinspanning nodig is om risico's te minimaliseren. De branche zal beleid ter voorkoming van deze risico's moeten formuleren. Hierin zal dan bepaald worden welke risico's er aangepakt dienen te worden en welke normen / kaders hiervoor opgesteld kunnen worden.

Een uitgangspunt hierbij kan zijn om de complexiteit reduceren en de intransparantie te verminderen. Hierdoor zal de ruimte voor misstanden worden verkleind.

Een ander uitgangspunt is de toets aan klantwaarde / toegevoegde waarde in de keten. Veel van de risico's schuilen in het niet of onvoldoende voldoen aan klantbelang of toegevoegde waarde en dit niet expliciet duidelijk kunnen maken. Wanneer hieraan wordt voldaan zullen ook de risico's van de activiteiten zeer beperkt zijn.

Bovenstaande zaken zullen bijdragen aan beperking van toekomstige reputatieschade en ingrijpen door wetgever of toezichthouder. Maar zoals gezegd is nader onderzoek en overleg noodzakelijk om te komen tot uitvoerbaar beleid en specifieke kaders.

Bijlagen

- A. Over de schrijvers
- B. Tabellen en grafieken
- C. Vragenlijst
- D. Geanonimiseerde voorbeelden bij “Waterbed-effect”
- E. Begrippenlijst

Bijlage A

IG&H Consulting & Interim: Make Strategy Work!

IG&H Consulting & Interim is een onafhankelijk bureau in consultancy en interim management met 150 gedreven professionals. De missie van IG&H is het daadwerkelijk realiseren van de strategische agenda van haar klanten. Daartoe is IG&H gespecialiseerd in het effectief verbinden van markt en operatie.

IG&H-consultants zijn stuk voor stuk insiders in de financiële sector en kenmerken zich door een no-nonsense mentaliteit, authenticiteit, materiedeskundigheid en realisatiekracht. IG&H kent een bijzonder specialisme in de Financial Services sector. Daarnaast is IG&H actief in gezondheidszorg, industrie en logistiek.
Meer informatie? Kijk op www.igh.nl.

Over de schrijvers

Ronald Tamboer is partner bij IG&H en heeft door ruime ervaring opgebouwd op het gebied van strategische distributievraagstukken binnen de financiële dienstverlening. Hij auteur van diverse artikelen in AM, VVP & VB en spreker op symposia en congressen over distributiemanagement en –strategie in de financiële sector.
E-mail: r.tamboer@igh.nl

Floris van Ommeren is Senior Consultant bij IG&H en richt zich hoofdzakelijk op business strategie en markt- en distributievraagstukken binnen de financiële sector. Hij heeft hierbinnen ruime ervaring in projecten op snijvlak van strategie en design. De afgelopen jaren zijn de intermediaire keten en distributie een bijzonder aandachtsgebied geweest.
E-mail: f.vanommeren@igh.nl

Marieke Lenders is Consultant bij IG&H. Zij is werkzaam bij het marktcluster Insurance. Binnen dit team is zij werkzaam op externe projecten voornamelijk voor verzekeraars.
E-mail: m.lenders@igh.nl

Onze contactgegevens:

IG&H Consulting & Interim
Vijzelmolenlaan 10-18
3447 GX Woerden

Postbus 572
3440 AN Woerden

T 0348 496 300
F 0348 496 399
E algemeen@igh.nl

Sensitiviteitstoets volmacht

Bijlage B Tabellen ten aanzien van de risico's

Kans en impact risico's		Kans			Impact PA			Impact PR		
										
Rolvermenging	Afwijzing bij schadeafhandeling	x					x			x
	Productsturing in volmachttekening			x			x			x
	Communicatie over volmacht			x	x			x		
	Bonussen bij schadeherstel	x				x			x	

- De belangenverstrengeling is een risico bij schadetoekenning en productsturing. Bij schadetoekenning kan dit leiden tot versterkte afwijzing van schade, maar dit wordt meer gezien als een gering, theoretisch risico. Bij productsturing zien geïnterviewden een groot risico dat er geen vergelijk plaatsvindt, maar dat alles in volmacht wordt gesloten.
- Verder zijn consumenten zich niet bewust van de consequenties van de volmachtconstructie door gebrekkige communicatie vanuit tussenpersoon.

Pooling	Overstapdrempel voor consument	x			x			x		
	Afbreuk aan transparantie en concurrentie	x					x		x	
	Sterke afhankelijkheid bedrijfsvoering leader		x				x		x	
	Schadelast in pools		x		x			x		

- Enkele van onderstaande risico's worden ondervangen door protocollen en gedragscodes.
- Pooling maakt het de consument lastiger om over te stappen van tussenpersoon met behoud van hetzelfde product. Ook zijn andere tussenpersonen minder geneigd om een klant over te nemen. De kans hierop in de praktijk wordt echter laag ingeschat.
- De productvergelijkbaarheid en totstandkoming van de afspraken zijn bij pooling weinig transparant. Pooling wekt hierdoor de schijn dat er sprake is van afname van concurrentie. De impact op Public affairs wordt hoog geschat.
- Een risico dat meerdere geïnterviewden zien, is de grote afhankelijkheid van de poolleader. Vooral op het gebied van risicobeheersing moeten verzekeraars de touwtjes uit handen geven en vertrouwen op beheerste bedrijfsvoering van poolleader.
- Ook het risico dat de keten minder efficiënt wordt bestaat bij pooling gezien dat meerdere verzekeraars aangeven dat gemiddeld gezien de schadelast bij pools structureel hoger is.

Distributie verhoudingen	Keteninefficiëntie door commerciële drive verzekeraars		x				x		x	
	Keteninefficiëntie door onderhandelingsmacht van gevolmachtigden		x				x		x	
	Marktvergelijk bij gering aantal volmachten			x		x				x

Sensitiviteitstoets volmacht

- Geïnterviewden geven aan dat van zowel verzekeraars als gevolmachtigden er een sterke drive is om het volmachtkanaal te gebruiken als commercieel instrument in plaats vanuit efficiencyoverweging of bedieningsconcept. Dit brengt reële kans op inefficiëntie.
- Gevolmachtigden met een gering aantal volmachten bieden in de praktijk veelal minder producten aan, zonder dat de klant zich van dit geringe marktvergelijk bewust. Dit is een groot risico (hoger kans en hoge impact).

Kans en impact risico's		Kans			Impact PA			Impact PR		
Toegevoegde waarde	Meting en communicatie van toegevoegde waarde			x		x			x	
	Kleine volmachten kunnen moeilijk voldoen aan stijgende eisen			x	x			x		

- In de praktijk wordt de toegevoegde waarde nauwelijks in harde cijfers uitgedrukt (of gemeten). Hierdoor ontstaat het risico dat de bewijslast alleen kwalitatief is en hierdoor erg dun is.
- De inschatting van geïnterviewden is dat, wanneer de toegevoegde waarde gemeten wordt, de kleinere gevolmachtigden (uitgezonderd van specialisten) moeilijk aan de toenemende eisen in het kanaal kunnen voldoen. Grotere gevolmachtigden leveren naar inschatting vooral toegevoegde waarde door voldoende schaalgrootte, efficiënte systemen en processen.

Beloning zonder inszaming	Volumebonus			x			x			x
	Veelvoud aan beloningsvormen			x			x			x










- Volumebonussen hebben geen klantbelang en hierdoor is het risico op reputatieschade groot. Het merendeel van de stakeholders geeft aan voor afschaffing te zijn.
- De hoeveelheid aan beloningsvormen maakt de volmachtbranche weinig transparant voor de consument, de wetgever en de toezichthouder. Het aantonen van de (nog niet verplichte) verhouding tussen beloning en werkzaamheid is lastig en niet helder.

Disproportionele Verhouding	Geringe daadwerkelijke uitbesteding			x			x		x	
	"Waterbed-effect"			x			x			x
	Hoge winstcommissies		x			x		x		
	Onderhandelingsmacht bij beloningsafspraken			x		x			x	
	Percentuele beloning			x		x			x	

- Het risico op onvoldoende uitbesteding (onder andere uitvaart en inkomen) wordt volgens geïnterviewden groter. De gevolmachtigde krijgt dan een te hoge vergoeding voor een gering aantal werkzaamheden.

Sensitiviteitstoets volmacht

- Ook zien ondervraagden het ‘waterbed- effect’ optreden. Nieuwe toetreders stromen toe in de volmachtmarkt door verscherpte regelgeving en beloningsmaatregelen in andere (complexere en meer gereguleerde) markten.
- Winstcommissie heeft, volgens meerdere geïnterviewden, een negatieve associatie en beladenheid. Vooral verzekeraars zien hier een risico, bij belangenverstrengeling, voor winstgedrevenheid bij enkele partijen. Enkele gevormachtigden geven aan dat er grote verschillen in winstcommissie in de markt zijn en dat verzekeraars vooral controleren op te hoge schadelast.
- Door de sterke onderhandelingsmacht (groot distributiebereik of portefeuillebelang) kunnen een aantal grote gevormachtigden een substantieel hogere beloning afdwingen voor zelfde werkzaamheden in uitbesteding.
- Het risico bij percentuele beloning is namelijk de afhankelijkheid van de premie. Door verschuivingen verandert de beloning, terwijl de uitbesteding constant blijft.

Kans en impact risico's		Kans			Impact PA			Impact PR		
										
Toezicht & risicomanagement	Kleine groep beschikt over specifieke volmacht kennis		x			x		x		
	Datakwaliteit		x			x		x		
	Toetsing op uitvoering in praktijk		x			x			x	
	Instap in niet-traditionele volmachtbranches		x			x			x	
	Kwaliteit risico –inschatting bij focus op groei	x			x			x		

- De toezichthouder geeft aan een kleine groep mensen met specifieke volmacht kennis te hebben om het volmachtkanaal te controleren. Hierdoor ontstaat het risico dat er pas laat wordt ingegrepen, wanneer ernstige misstanden zich voordoen. Een mogelijk gevolg is het stevig ingrijpen en regulering vanuit wetgever. Ook verzekeraars geven aan dat zij de uitvoering in de praktijk beperkt controleren
- Het risico op onvoldoende datakwaliteit en kennisniveau van acceptatie van de ‘complexere’ risico's, leidt tot onvoldoende inschatting van de risico voor risicodragers. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat er in de toekomst niet kan worden voldaan aan Solvency II.
- De inschatting is dat in de niet-traditionele volmachtbranches het portefeuillemanagement en risicobeheersing van minder hoog niveau is door de complexiteit, geringe expertise en gebrekkige datakwaliteit

Sensitiviteitstoets volmacht

Risico's per type gevolmachtigde		Traditionele volmacht			Service Provider		
							
Rolvermenging	Afwijzing bij schadeafhandeling			x	x		
	Productsturing in volmachttekening			x	x		
	Communicatie over volmacht			x			x
	Bonussen schadeherstel	x			x		

- Geïnterviewden zien vooral bij traditionele volmachten het grootste risico op belangenconflict door de geringe omvang en te geringe scheiding, zowel juridisch als organisatorisch, van de tussenpersoonfunctie en de volmachtfunctie.
- Bij alle type gevolmachtigden is de communicatie van de volmachtconstructie naar de consument summier.

Pooling	Overstapdrempel voor consument		x			x	
	Afbreuk aan transparantie en concurrentie			x	x		
	Sterke afhankelijkheid bedrijfsvoering leader		x			x	
	Schadelast in pools		x			x	

- Vanuit interviews blijken de risico's ten aanzien van pooling voor alle partijen nagenoeg even groot te worden geschat.
- Bij kleine volmachten zal het risico van een gering marktvergelijk door het gepoolde product verder toenemen doordat ze slechts een gering aantal volmachten hebben. Hierdoor komt de onafhankelijkheid verder in het gedrang.







Distributie verhoudingen	Keteninefficiëntie door commerciële drive verzekeraars			x			x
	Keteninefficiëntie door distributiemacht van gevolmachtigden			x			x
	Marktvergelijk bij gering aantal volmachten			x	x		

- Bij grotere partijen is er een groter risico op het gebruik van de volmacht als commercieel instrument. Deze hebben een groter distributiebereik en portefeuille.
- Kleinere volmachten hebben een verhoogd risico op reputatieschade door een gering productvergelijk, zeker wanneer dit niet wordt gecommuniceerd.

Toegevoegde waarde	Meting en communicatie van toegevoegde waarde			x			x
	Kleine volmachten kunnen moeilijk voldoen aan stijgende eisen			x	x		

- De inschatting van geïnterviewden is dat, wanneer toegevoegde waarde gemeten wordt, kleine volmachten moeilijk aan de toenemende eisen kunnen voldoen.
- Bij service providers is de veronderstelling dat ze door efficiënte back office systemen en processen toegevoegde waarde kunnen bieden en ook als 'marktplaats' kunnen dienen.

Sensitiviteitstoets volmacht

Risico's per type gevormachtigde		Traditionele volmacht			Service Provider		
							
Beloningen zonder inspanning	Volumebonus			x			x
	Veelvoud aan beloningsvormen			x			x

- Het risico van volumebonussen is bij alle type gevormachtigden even sterk.
- Vooral grotere kantoren met meer macht kunnen een hogere beloning afdwingen. Hierdoor ontstaat een veelvoud aan beloningsvormen vanuit verzekeraars om aan de eisen van de gevormachtigden te voldoen.

Disproportionele Verhouding	Geringe daadwerkelijke uitbesteding			x	x		
	"Waterbed- effect"			x		x	
	Winstcommissie			x			x
	Onderhandelingsmacht beloningsafspraken		x				x
	Percentuele beloning		x			x	

- Uit interviews blijkt dat de geringe uitbesteding voornamelijk plaatsvindt bij kleine volmachten. Dit komt door de geringe expertise of professionaliteit veroorzaakt door de beperkte omvang van het kantoor.
- Vooral verzekeraars geven aan dat service providers een grote onderhandelingsmacht hebben en daardoor hogere beloningen kunnen afdwingen, zonder extra werkzaamheden te verrichten.
-

Toezicht & risicomanagement	Kleine groep beschikt over specifieke volmacht kennis			x			x
	Datakwaliteit		x		x		
	Toetsing op uitvoering in praktijk		x		x		
	Instap in niet-traditionele volmachtbranches			x		x	
	Kwaliteit risico -inschatting bij focus op groei		x		x		

- Misstanden op grote schaal worden, volgens geïnterviewden, minder snel verwacht bij kleine volmachten. Deze volmachten hebben echter minder snel voldoende kennis en goede data, wat risico's meebrengt t.a.v. risicomanagement.
- Het risico op onvoldoende datakwaliteit is het grootst bij kleine kantoren die weinig investeren in automatisering en systemen. Inschatting is dat dit bij kleine volmachten het minst gebeurt, waardoor zij de grootste risico's m.b.t. Solvency II lopen.
- Instappen in niet-traditionele volmachtbranches zou meer risico opleveren bij kleinere kantoren, omdat deze kantoren minder expertise in huis kunnen halen.
- De meeste service providers hebben hun systemen goed ingericht om scherpe klant informatie te verkrijgen, kleine volmachten hebben juist direct contact met klant.

Sensitiviteitstoets volmacht

Lijst met benamingen van risico's

Risico 1	Afwijzing bij schadeafhandeling
Risico 2	Productsturing in volmachttekening
Risico 3	Communicatie over volmacht
Risico 4	Bonussen bij schadeherstel
Risico 5	Overstapdrempel voor consument
Risico 6	Afbreuk aan transparantie en concurrentie
Risico 7	Sterke afhankelijkheid bedrijfsvoering leader
Risico 8	Schadelast in pools
Risico 9	Ketenefficiëntie door commerciële drive verzekeraars
Risico 10	Ketenefficiëntie door onderhandelingsmacht van gevolmachtigden
Risico 11	Marktvergelijk bij gering aantal volmachten
Risico 12	Volumebonus
Risico 13	Veelvoud aan beloningsvormen
Risico 14	Geringe daadwerkelijke uitbesteding
Risico 15	Waterbed- effect"
Risico 16	Hoge winstcommissies
Risico 17	Onderhandelingsmacht bij beloningsafspraken
Risico 18	Percentuele beloning
Risico 19	Meting en communicatie van toegevoegde waarde
Risico 20	Kleine volmachten kunnen moeilijk voldoen aan stijgende eisen
Risico 21	Kleine groep beschikt over specifieke volmacht kennis
Risico 22	Datakwaliteit
Risico 23	Toetsing op uitvoering in praktijk
Risico 24	Instap in niet-traditionele volmachtbranches
Risico 25	Kwaliteit risico-inschatting bij focus op groei

Bijlage C

Vragenlijst ten behoeve van interviews

Onderwerp	Punten
Introductie	<p>Er spelen vier grote trends (oversluiten provinciaal, consolidatie, toename bij Inkomen, nieuwe toetreders) binnen het volmachtkanaal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Herkent u deze ontwikkelingen? ■ Zijn er in uw ogen nog andere trends die leiden tot een toename van het volume? ■ Zijn dit duurzame ontwikkelingen en dienen deze het klantbelang?
Volmachtmodel & keten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Welke problemen herkent u in de constructie van het volmachtmodel ten aanzien van rolvermenging? ■ Bestaan er nadelen voor de consument ten aanzien van pooling? ■ Herkent u trends met betrekking tot de distributie (macht) in de volmachtbranche die kunnen leiden tot potentiële risico's? ■ Zo ja, kunt u de trends en risico's aanwijzen?
Toegevoegde waarde & Beloning	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wat is de toegevoegde waarde voor de volmachtketen en de consument voor het uitvoeren van de werkzaamheden in de volmacht? ■ Kunt u de toegevoegde waarde aantoonbaar maken/ meten? ■ Vindt u de teken- en winstcommissie juiste beloningsvormen? Waarom wel of waarom niet? ■ Bestaan er verkeerde prikkels of excessieve beloningen in de volmachtbranche? Zo ja, kunt u deze benoemen? Kunnen hier nadelen aan kleven voor de gehele keten en de consument? ■ Vindt u de verhouding tussen extra werkzaamheden en extra opbrengsten in de markt gerechtvaardigd? Indien nee, waarom niet? Voor welke volmachtconstructies en branches in de markt geldt dit? ■ Bestaan er kantoren die meer beloning krijgen dan andere kantoren voor dezelfde werkzaamheden? Zo ja, waarom is dit en wat is het gevolg hiervan?
Toezicht & risicomanagement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Controleert de toezichthouder voldoende op misstanden in de markt en grijpt hij op tijd in? ■ Stellen verzekeraars voldoende eisen aan de kwaliteit van de uitvoering van een volmachtkantoor? ■ Oefenen verzekeraars voldoende controle uit op het portefeuille- en risicomanagement binnen een volmachtkantoor? Zo nee, kunt u voorbeelden geven waarbij dit onvoldoende wordt gedaan? ■ Kunnen huidige trends (consolidatie, schaalvergroting, opkomst inkomensvolmachten) leiden tot slechter toezicht en risicomanagement? Zo ja, waarom?
Grootst risico	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wat ziet u als het grootste risico op imagoschade? ■ Wat ziet u als het grootste risico op ingrijpen van de wetgever? ■ Wat ziet u als het grootste risico voor de verschillende volmachtconstructies?

Bijlage D

Geanonimiseerde voorbeelden “Waterbed-effect”

- **Compensatie van gedeerde volumebonus in Leven / Pensioenmarkt**

Geïnterviewden beschrijven een tweetal casussen waarin intermediaire partijen een vergoeding vragen voor gedeerde inkomsten in andere (complexe) markten. In deze gevallen is er compensatie van de gedeerde bonussen gevraagd via de volmacht in de vorm van bijvoorbeeld een marketingfee, weddingfee, overvoerfee.
- **Beloningscriteria in tenders**

Geïnterviewde beschrijft de situatie dat de intermediaire partij aangeeft een voorkeur te hebben voor maatschappijen die in hun tender aangeven beloningen te verstrekken naast de reguliere beloning (teken- en winstcommissie).

Bijlage E

Begrippenlijst

Automatiseringsbeloning

Beloning van verzekeraar om automatisering van gevolmachtigde te verbeteren.

Consumentenbelangen organisaties

Organisaties met als doelstelling het behartigen van de belangen van de consument. Deze organisaties komen dan ook actief op voor de belangen van consumenten door bijvoorbeeld te protesteren of misstanden op de politieke agenda te zetten.

Doorboektermijn

De termijn dat een volmachtkantoor de ontvangen premie op rekening courant heeft staan alvorens de premie door wordt gegeven aan de verzekeraar - als rechtmatige eigenaar van dit geld. Een volmachtkantoor kan tijdens deze termijn rente ontvangen over dit geld.

Gevolmachtigd Agent

Financieel dienstverlener met de bevoegdheid ('volmacht') om namens een of meerdere verzekeraars uitbestedingwerkzaamheden te verrichten. Uitbestedingwerkzaamheden van volmachtkantoren hebben op grote lijnen betrekking op de offerte, het behandelen van aanvragen, risico's accepteren, lopende verzekeringen beheren en onderhouden en uiteindelijk de schadebehandeling.

Negatieve optie bij overvoer

Overvoer van portefeuilles wordt gedaan zonder vraag om toestemming aan de klant. De negatieve optie is de mogelijkheid die de klant heeft om de overvoer naar een andere eigenaar terug te draaien.

Omzetbeloning

Beloningen op basis van premiegroei/ omzetgroei. Deze omzetbeloning is een component van de winstcommissie en komt voornamelijk voor bij rechtsbijstandverzekeringen.

Overvoerbeloning

Beloning voor het overvoeren van provinciaal naar volmacht. Hier gaan ook administratieve kosten mee gepaard.

Public Affairs

Politieke omgeving van een organisatie en het verkennen van deze omgeving door aandacht te schenken aan maatschappelijke en politieke trends en besluiten. Hier kunnen kansen en dreigingen worden gevonden en zodoende beleid op worden aangepast.

Public Relations

De relatie met de media en publieksgroepen. Kwesties en discussiepunten kunnen worden opgemerkt door media, journalistiek of publieksgroepen en zij kunnen een signaal naar de buitenwereld geven.

Sensitiviteitstoets volmacht

Solvency II

Al enkele jaren wordt in Europees verband gewerkt aan een sterk herzien en verbeterd stelsel van eisen aan en toezicht op verzekeraars: Solvency II. De Solvency II richtlijn wordt de komende tijd in nationale wetgeving geïmplementeerd en zal op 31 oktober 2012 van kracht worden.

Net als het huidige regime voor verzekeraars – ook bekend als Solvency I – bestrijkt het komende Solvency II regime zowel de gehele bedrijfsvoering van verzekeraars als het toezicht op verzekeraars. Het kwantificeren van de financiële aspecten – opstellen van een prudentiële balans, bepalen aanwezig eigen vermogen, bepalen van de kapitaalseisen, vergelijken aanwezige en vereiste solvabiliteit – is ingebed in een breder kader van adequaat risicobeheer, toetsing van deskundigheid en betrouwbaarheid, rapportages aan de toezichthouder etc. De kwantitatieve invulling van Solvency II wordt getoetst aan en ondersteund door zogeheten 'Quantitative Impact Studies' – kortweg QIS (bron: De Nederlandse Bank).

Traditionele volmachtbranches

Vanuit de historie richten volmachtkantoren zich op voornamelijk op niet-complexe verzekeringsbranches (particuliere en zakelijke schadeverzekeringen).

Waterbed-effect

Het waterbedeffect is een toestroom in de ene markt (in dit geval de markt voor niet-complexe verzekeringen) door een uitstroom in de andere markt (markt complexe verzekeringen). Mogelijke oorzaken van deze toestroom zijn door striktere wetgeving en beloningsmaatregelen in de markt voor complexe verzekeringen.