



VERBOND VAN VERZEKERAARS



Position paper

Visie op een toekomstbestendig volmachtbedrijf

Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven NVGA

Verbond van Verzekeraars

24 maart 2011

Management Summary

Verzekeringslandschap verandert snel

De plannen van minister De Jager om verder in te grijpen in het intermediaire distributiestelsel raken ook de positie van de gevolmachtigd agent, de financieel dienstverlener die het verzekeringsbedrijf met name op het gebied van schadeverzekeringen uitvoert voor en namens de verzekeraar. In dit position paper presenteren de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) en het Verbond van Verzekeraars hun analyse van de markt en de maatregelen die zij voorstellen om het volmachtbedrijf toekomstbestendig te maken.

Gevolmachtigd agent biedt toegevoegde waarde

Naar het oordeel van NVGA en Verbond levert de gevolmachtigd agent een duidelijke toegevoegde waarde. Niet alleen aan de verzekeraar voor wie hij het verzekeringsbedrijf uitoefent, maar zeker ook aan de klant. De ontwikkelingen in de branche gaan echter niet aan het volmachtbedrijf voorbij. Om de toegevoegde waarde van het volmachtbedrijf ook voor de toekomst zeker te stellen is een aantal aanpassingen in de manier van werken nodig.

Onafhankelijk onderzoek

Bij hun gedachtevorming hebben de NVGA en het Verbond de bevindingen en conclusies uit een tweetal onderzoeken gebruikt. In het rapport "Het volmachtbedrijf in economisch perspectief" beschrijft dr. Fred de Jong de plaats en toegevoegde waarde van het volmachtbedrijf in het Nederlandse verzekeringslandschap vanuit een economisch perspectief. Aan bureau IG&H is gevraagd een breed opgezette risicoanalyse uit te voeren naar PR/PA-risico's (feitelijk of gepercipieerd) in het volmachtbedrijf. Het resultaat van dit onderzoek is neergelegd in het IG&H-rapport "Sensitiviteitstoets Volmacht". Beide onderzoeken hebben belangrijk bijgedragen aan de inhoud van dit Position paper.

Transparantie en duidelijkheid voorop

In de analyse van de NVGA en het Verbond loopt het volmachtbedrijf vooral risico's op het terrein van rol en positie in de keten en de wijze waarop de gevolmachtigd agent wordt beloond voor zijn werkzaamheden. Daarbij is niet alleen gekeken naar feiten maar ook naar percepties en inschattingen. De NVGA en het Verbond stellen op basis van hun analyse concrete maatregelen voor op een viertal gebieden:.

1. Roltransparantie: Een financieel dienstverlener die in de keten opereert dient voor de klant zichtbaar en herkenbaar te zijn. De klant moet weten wat hij van betrokken partij kan verwachten: bent u adviseur/bemiddelaar, bent u aanbieder of bent u een gevolmachtigd agent.
2. Belangtransparantie: Een onderneming die zowel bemiddelaar als gevolmachtigd agent is zal in het belang van zijn klant transparant moeten zijn over dat gegeven, over de consequenties voor zijn handelen en over de wijze waarop conflicts of interest worden vermeden.
3. Passende volmachtbeloning: De beloning van de gevolmachtigd agent hoort te passen bij zijn rol en werkzaamheden, waarbij misbruik van het volmachtkanaal ter compensatie of ontwijking van beloningsmaatregelen in andere sectoren van de markt (het waterbedeffect) moet worden voorkomen. De huidige beloning bestaande uit tekencommissie, winstcommissie en kostenvergoedingen kan worden vervangen door een volmachtvergoeding, die afhankelijk wordt van het product, de omvang van het uitbestede werk en de kwaliteit van de bedrijfsvoering.
4. Beheerste bedrijfsvoering: De verzekeraar stelt uitsluitend gevolmachtigd agenten aan die het belang van de klant bij hun volmachtactiviteiten centraal zetten. De gevolmachtigd agenten doen namens de verzekeraar uitsluitend zaken met een bemiddelaar als de verzekeraar daartegen geen bezwaar heeft.

Met deze maatregelen wordt bereikt dat de klant adequaat en op het juiste moment wordt geïnformeerd over rol en betekenis van het volmachtbedrijf. Daarnaast worden potentiële prikkels voor volumesturing uit de volmachtbeloning verwijderd. Ook worden bij het verlenen en beëindigen van volmachten klantbelang en kwaliteit van de uitvoering de voornaamste criteria.

Implementatie

De Minister van Financiën heeft aangekondigd waarschijnlijk al per 1 januari 2012 een bonusverbod voor schadeverzekeringen in te zullen stellen. De in het position paper voorgestelde maatregelen die zien op afschaffing van beloningen met een volumesturingsprikkel kunnen daarin worden meegenomen. De overige afspraken kunnen worden vastgelegd in een Volmachtcode. Deze zal bindend zijn voor leden van de NVGA en het Verbond. Voor wat betreft de regeling voor een passende volmachtvergoeding vergt de exacte invulling nog nader onderzoek. Daarbij zal ook worden bekeken of een verrichtingentarief een goed alternatief voor de huidige vergoeding op basis van een percentage van de premie zou kunnen zijn.

Gedeelde verantwoordelijkheid volmachtbedrijven en verzekeraars

Met het position paper presenteren de NVGA en het Verbond een gezamenlijke aanpak om een toekomstbestendig volmachtbedrijf te realiseren. De NVGA en het Verbond zijn ervan overtuigd dat het in beider belang is om met een proactieve houding zo snel mogelijk gezamenlijk met dit concrete actieplan te komen. Zij hopen daarvoor steun te verwerven van belangrijke stakeholders als het Ministerie van Financiën, de Autoriteit financiële markten, De Nederlandsche Bank en de Nederlandse Mededingingsautoriteit.

1. Inleiding

De Nederlandse verzekeringsmarkt is sterk in beweging. De afgelopen jaren is er veel gebeurd. Sinds 2008 werken de Nederlandse verzekeraars binnen het Verbond van Verzekeraars samen aan het herwinnen van het vertrouwen van de Nederlandse consument in het programma Verzekeraars Vernieuwen. Ook de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) heeft in de marktontwikkelingen aanleiding gezien om in de afgelopen jaren de versterking en verbetering van het volmachtbedrijf nadrukkelijker te agenderen, onder andere door publicatie van haar position papers 2007 en 2010.

Volmachten zijn een belangrijk onderdeel van de Nederlandse (schade) verzekeringsmarkt. In dit kader heeft de NVGA samen met het Verbond gewerkt aan het verstevigen en bij de tijd brengen van een aantal fundamentele waarop het huidige volmachtmodel in Nederland is gebouwd. Gezamenlijk beogen de NVGA en het Verbond hiermee een bijdrage te leveren aan het verder verbeteren van de werking van de markt voor verzekeringen en ook input te geven aan het momenteel lopende traject ten aanzien van nieuw te vormen wet en regelgeving over intermediaire distributie, in het bijzonder beloningen (BGFO). Recentelijk zijn in de brief van Minister De Jager van 12 oktober 2010 de contouren van het zuivere marktmodel geschetst. Daarin wordt ook de volmacht genoemd. Deze brief is door de Tweede Kamer met instemming begroet.

De ontwikkelingen in de politiek-maatschappelijke discussie rondom het beloningsdossier voor (intermediaire) distributie van bank- en verzekeringsproducten gaan snel en zijn ingrijpend. Fouten en onvolkomenheden in het systeem van (intermediaire) distributie werden en worden daarbij in een mix van feiten en percepties tussen consumentenorganisaties, de branche, de toezichthouders en media uitgewisseld en uitgemeten en van vervolgacties voorzien.

Dit alles heeft uiteraard effect op de consument, feitelijk (bijvoorbeeld in de vorm van een andere manier van belonen) en in zijn beleving van en zijn vertrouwen in de branche. Financiële producten zijn helaas vaak complex en niet altijd voor de klant eenvoudig te begrijpen. De NVGA en het Verbond realiseren zich dit. Het is hierom dat beiden zich in het verleden al hebben ingezet om een actieve bijdrage te leveren aan producttransparantie, het verkorten van contractstermijnen en andere maatregelen.

In dit complexe geheel zijn in de laatste maanden op een aantal momenten ook vragen gesteld over de verzekeringsvolmacht en de gevolmachtigd agent. Dat er vragen worden gesteld is op zichzelf niet opmerkelijk. De gevolmachtigd agent maakt immers onderdeel uit van het systeem van intermediaire distributie. De NVGA en het Verbond zagen in deze ontwikkeling aanleiding om samen kritisch te kijken naar het systeem en de praktijk en om waar nodig verbetervoorstellen te doen. Doelstelling is een toekomstbestendig volmachtbedrijf.

Positie in de distributieketen

De gevolmachtigd agent neemt een heel eigen positie in de distributie/adviesketen van financiële producten in. Er is een wezenlijk onderscheid tussen de adviseur/bemiddelaar en de gevolmachtigd agent.

Op macroniveau wordt in de Wft een drietal rollen gezien in de distributie van financiële producten:

1. Aanbieder: de fabrikant van financiële producten, degene waarmee de klant uiteindelijk de verzekeringsovereenkomst aangaat;
2. Bemiddelaar: de financieel dienstverlener die naast de klant staat bij financieel advies over en bemiddeling in financiële producten. De adviseur/bemiddelaar verricht zijn werkzaamheden primair voor en in opdracht van de klant.

3. Gevolmachtigd agent: de financieel dienstverlener (naast gevolmachtigd agent ook wel assuradeur genoemd) die het verzekeringsbedrijf uitoefent voor en namens de verzekeraar. Het gaat hier om een relatie die gekenmerkt wordt door wetgeving, regels en afspraken over uitbesteding van bedrijfsactiviteiten van verzekeraars aan gevolmachtigd agenten. Hieruit vloeit logisch voort dat de werkzaamheden van de gevolmachtigd agent in het 'macromodel' van de Wft meer aan de zijde van de aanbieder gepositioneerd dienen te worden; het gaat in de kern immers om uitbesteding van werkzaamheden van de aanbieder.

Advies aan de klant of het verrichten van werkzaamheden voor en namens de verzekeraar, het zijn niet te vergelijken activiteiten. Het is van groot belang dit kenmerkende verschil in het oog te houden bij de beoordeling van de positie van de gevolmachtigd agent in het intermediaire distributiesysteem.

Tegelijkertijd is het in dit kader goed om op te merken dat vele gevolmachtigd agenten historisch zijn ontstaan vanuit professioneel acterende bemiddelaars en in een aantal situaties ook juridisch verbonden zijn aan één of meerdere bemiddelaars. Hierdoor vervullen de volmachten een schakelfunctie in de distributieketen. Hierop wordt verder in dit position paper in gegaan.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Ondanks het wezenlijk eigen karakter van de gevolmachtigd agent kan hij zich natuurlijk net zomin als andere marktpartijen onttrekken aan de politiek-maatschappelijke discussie over de financiële dienstverlening in het algemeen en de distributie van financiële producten in het bijzonder. Juist en temeer daar de politiek-maatschappelijke realiteit meer en meer uitgaat van een zuiver rolmodel; een model waarin de belangen van de acterende partijen voor de consument volstrekt helder en eenduidig zijn. In het licht van de hiervoor geschetste ontwikkelingen hebben de NVGA en het Verbond besloten om proactief te identificeren en te inventariseren waar en welke PA/PR risico's in het volmachtkanaal (latent) aanwezig zijn of zich al manifesteren. Uiteraard met de bedoeling om gezamenlijk gerichte actie door beleidsvorming te nemen waar nodig. Een heldere rolverdeling en het voorkomen van de schijn van belangenverstrengeling is daarbij het uitgangspunt.

Solide samenwerking

De NVGA en het Verbond hebben in de afgelopen jaren op een groot aantal dossiers met elkaar samengewerkt om verbeteringen en veranderingen tot stand te brengen in het volmachtkanaal met als doel de distributie van verzekeringsproducten via gevolmachtigd agenten goed mee te laten ontwikkelen met de algemene maatschappelijke veranderingen. De praktijk heeft uitgewezen dat deze gezamenlijke aanpak succesvol is geweest. Het draagvlak onder zowel verzekeraars als gevolmachtigd agenten om zelfregulering te implementeren die in overleg tussen de NVGA en het Verbond tot stand is gekomen is groot. Als voorbeelden kunnen worden genoemd:

- De implementatie van de Regeling uitbesteding verzekeraars (Ruv) in het volmachtkanaal;
- De introductie van de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht, waarin een zeer groot aantal publiekrechtelijke normen is vastgelegd in de civielrechtelijke verhouding tussen verzekeraar en zijn gevolmachtigd agent;
- De introductie van het Protocol intermediaire pools.

Daarnaast zijn op tal van andere terreinen afspraken gemaakt tussen (individuele) verzekeraars en gevolmachtigd agenten met als doel de kwaliteit van het volmachtkanaal verder te verhogen. Met dit position paper wordt deze lijn verder doorgetrokken, vanuit de gezamenlijke ambitie er voor zorg te dragen dat het huis op orde en toekomstbestendig is en blijft.

2. De toegevoegde waarde van de gevolmachtigd agent

Het fenomeen gevolmachtigd agent bestaat sinds de 19^e eeuw en vindt zijn oorsprong in de wens van de verzekeraar om het acceptatie- en schadebehandelingsproces efficiënt en dicht bij de klant te laten plaatsvinden. Daartoe werd “de pen uit handen gegeven” aan bemiddelaars en makelaars in assurantiën die men het ook toevertrouwde om namens en voor risico van de verzekeraar rechtshandelingen te verrichten. De huidige verzekeringsvolmacht zoals hij in de Wft is geregeld, vertoont nog alle kenmerken van deze historie. De Modelvolmacht, die verplicht is gesteld bij het verlenen van een volmacht, kent immers zeer ruime vertegenwoordigingsbevoegdheid toe aan de gevolmachtigd agent. De verzekeraar is jegens derden (in het bijzonder de verzekeringnemers en verzekerden) gebonden aan alles wat de gevolmachtigd agent binnen de grenzen van de Modelvolmacht namens hem doet of laat. Ongeacht hetgeen tussen verzekeraar en gevolmachtigd agent is overeengekomen over de wijze waarop van de volmacht gebruik mag worden gemaakt en ongeacht limieten en beperkingen die zijn afgesproken. Een volmacht wordt daarom niet lichtzinnig afgegeven en het aantal gevolmachtigden is dan ook maar een fractie van het aantal bemiddelaars.

In de huidige tijd is de figuur van de gevolmachtigd agent overeind gebleven. Sterker nog, het aandeel van gevolmachtigden in de premiestroom schadeverzekeringen groeide het afgelopen decennium gestaag. Uit rapportages van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek en de Stichting Economisch Onderzoek blijkt dat het aandeel van gevolmachtigden in de premiestroom geschat kan worden op 15-18%. Dit aandeel groeit de laatste jaren met 5-10% per jaar. Dat lijkt in tegenspraak met het historische motief voor volmachtverlening. Met de moderne communicatie- en informatietechnologie zou een efficiënt en dicht op de klant georganiseerde dienstverlening toch gewoon mogelijk moeten zijn? Het volmachtkanaal heeft zich echter mee ontwikkeld en levert ook in deze tijd voldoende toegevoegde waarde om zijn bestaan te rechtvaardigen. Er zijn twee verschillende bedrijfstypen ontstaan in de volmachtmarkt.

Twee bedrijfstypen

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen twee bedrijfstypen: de huisvolmacht en de service provider.

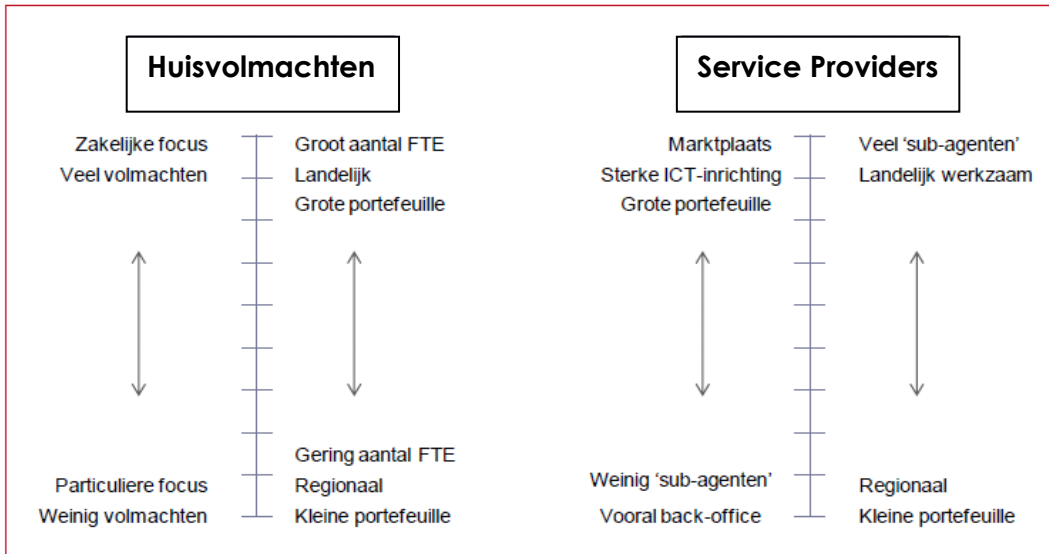
De *huisvolmacht* is een gevolmachtigd agent die verbonden is met een bemiddelaar in één onderneming. Soms binnen één juridische entiteit, soms in aparte vennootschappen met één gemeenschappelijke houdstermaatschappij. Dit type volmachtbedrijf wordt voornamelijk ingezet om twee belangrijke onderdelen van de dienstverlening aan de klanten beter vorm te kunnen geven:

- Flexibiliteit en maatwerk in het verzekeringsaanbod, zowel in premiestelling als in voorwaarden. Waar veel verzekeraars hebben gekozen voor standaardisatie van producten en processen is het niet altijd eenvoudig om specifieke klantwensen door te vertalen in het verzekeringsproduct. Binnen een volmachtadministratie is dit veel eenvoudiger te realiseren, zowel op het niveau van de individuele klant als voor doelgroepen.
- De dienstverlening rondom de verzekeringsovereenkomst. Het huisvolmachtbedrijf staat dicht bij de klant dan de backoffice van een verzekeraar en is daardoor beter in staat om snelle en persoonlijke service te verlenen. Bovendien is er geen afhankelijkheid van de performance van de backoffice van de verzekeraar, zodat er grip en controle is op het gehele proces van dienstverlening rondom de verzekering.

De *service provider* is een volmachtbedrijf dat via meerdere bemiddelaars werkt en hiermee geen eigendomsrelatie heeft. Er is vanuit het perspectief van de bemiddelaar geredeneerd geen belang

bij het resultaat van het volmachtbedrijf. Door de volmachten van meerdere verzekeraars kan de service provider aan bemiddelaars een breed en diep assortiment aan schadeverzekeringen bieden, dat op een eenvoudige wijze voor hen toegankelijk is zonder de noodzaak zelf de contacten met alle verzekeraars te onderhouden. Naast het assortiment wordt vaak ook ondersteuning geboden bij het vergelijken van de diverse verzekeringen op premie en voorwaarden, die de advisering en bemiddeling vereenvoudigt. De service providers zijn de afgelopen jaren gegroeid, mede als gevolg van het feit dat verzekeraars hun ondersteuning aan kleinere bemiddelaars hebben gereduceerd en bemiddelaars op zoek zijn naar mogelijkheden om te komen tot een efficiëntere bedrijfsvoering.

In de praktijk is het onderscheid niet altijd even scherp. IG&H komt op basis van onderzoek tot onderstaande globale indeling.



Duidelijke toegevoegde waarde beide bedrijfstypen

In dit document wordt uitgegaan van beide hoofdtypologieën. Maar ongeacht hoe de gevolmachtigd agent in de praktijk ook werkt, voor klant, bemiddelaar en verzekeraar schuilt de toegevoegde waarde van beide vormen van het volmachtbedrijf in de elementen: flexibiliteit en maatwerk in het verzekeringsaanbod, kostenefficiency in de keten, flexibilisering van de kostenstructuur, het op een efficiënte manier bij elkaar brengen van vraag en aanbod en organiseren van de dienstverlening rondom de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst.

3. Het fundament voor een toekomstvisie: twee onafhankelijke onderzoeken

Teneinde een visie op de toekomst te kunnen voorzien van een deugdelijk en betrouwbaar fundament is er voor gekozen om eerst een tweetal onderzoeken te laten uitvoeren.

Aan bureau IG&H is gevraagd om een kwalitatieve risico-analyse uit te voeren om te kunnen vaststellen welke gevoeligheden er op PA/PR-terrein zijn te onderkennen met betrekking tot de volmachtmarkt en welke mogelijke impact daarvan te verwachten is. Aan IG&H is gevraagd de analyse breed op te zetten. Niet alleen feiten, maar ook kwetsbaarheden (nog niet gemanifesteerde risico's) en percepties zijn meegenomen. Voor dit onderzoek zijn breed in de markt interviews gehouden bij alle relevante stakeholders. Het resultaat van dit onderzoek is neergelegd in het IG&H-rapport "Sensitiviteitstoets Volmacht".

Daarnaast is aan dr. Fred de Jong, verbonden aan het Amsterdam Centre for Insurance Studies van de Universiteit van Amsterdam, gevraagd een rapport te schrijven over de bedrijfseconomische rol en positie van het volmachtbedrijf. In zijn rapport "Het volmachtbedrijf in economisch perspectief" beschrijft dr. De Jong de plaats en toegevoegde waarde van het volmachtbedrijf in het Nederlandse verzekeringslandschap vanuit een economisch perspectief.

De rapporten bieden samen genomen een goed beeld van het volmachtbedrijf anno 2011. Op basis van beide rapporten zijn NVGA en het Verbond tot de conclusie gekomen dat het in het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen tijd is om de verzekeringsvolmacht op een aantal punten aan te passen en een aantal concrete maatregelen te nemen. Daarmee kunnen enerzijds de belangrijkste risico's zoals door IG&H genoemd en door NVGA en Verbond onderkend worden weggenomen of in ieder geval in belangrijke mate worden gemitigeerd. Anderzijds kan het volmachtbedrijf de toegevoegde waarde blijven leveren die ertoe heeft geleid dat inmiddels vele tevreden klanten via volmachtbedrijven worden bediend met een volgens het rapport De Jong positief welvaartseffect voor de consument als gevolg.

4. Een toekomstbestendig volmachtbedrijf: noodzakelijke verbeteringen

Volmacht is in de kern uitbesteding van werkzaamheden door de verzekeraar aan een derde partij. Wat er binnen die uitbestedingsrelatie wordt afgesproken is – uiteraard binnen de door de Wft gestelde grenzen - een zaak tussen de contractspartners. Verzekeraars besteden verschillende soorten werk uit, onder meer op het terrein van klantcontact, expertisewerkzaamheden en schadebehandeling. Er is een partij die werk uitbesteedt en er is een partij die werk aanneemt. Samen spreken ze de prijs en de condities af. De klant staat daar verder buiten: als hij er al wat van merkt dan kan hij zijn contractpartner, in casu de verzekeraar, aanspreken.

Nu heeft de gevolmachtigd agent wel een eigen positie omdat hij onder eigen naam optreedt en zich tussen de verzekerde en de verzekeraar in bevindt. Niettemin kan worden gesteld dat hoe dichter de gevolmachtigd agent in de intermediaire distributiekolom tegen de verzekeraar aan is gepositioneerd, hoe vollediger het in de voorgaande alinea gestelde opgaat en hoe minder noodzaak er is voor aanvullende regels en waarborgen. Naarmate de gevolmachtigd agent een positie heeft die wat verder weg komt te staan van de verzekeraar en de adviseur/bemiddelaar dichter nadert behoeft de stelling nuancering. En keuze voor zo'n positie impliceert dat de gevolmachtigd agent en de bemiddelaar hun klanten meer openheid zullen moeten verschaffen. De voor de hand liggende vraag van de consument zal dan immers zijn hoe zijn belang wordt gediend en gewaarborgd. Dit is in essentie wat NVGA en Verbond met voorgestelde aanpassingen in wet en regelgeving trachten te bereiken.

De kern van de zaak als het volmachtbedrijf anno nu wordt beschouwd in het perspectief van het veranderende landschap in de financiële dienstverlening laat zich wat dit betreft samenvatten in vier uitgangspunten:

1. Roltransparantie: Een financieel dienstverlener die in de keten opereert dient voor de klant zichtbaar en herkenbaar te zijn. De klant moet weten wat hij van de betrokken partij kan verwachten: bent u adviseur/bemiddelaar, bent u aanbieder of bent u een gevolmachtigd agent.
2. Belangtransparantie: Een onderneming die zowel bemiddelaar als gevolmachtigd agent is zal in het belang van zijn klant transparant moeten zijn over dat gegeven, over de consequenties voor zijn handelen en over de wijze waarop conflicts of interest worden vermeden.
3. Passende volmachtbeloning: De beloning van de gevolmachtigd agent hoort te passen bij zijn rol en werkzaamheden, waarbij misbruik van het volmachtkanaal ter compensatie of ontwijking van beloningsmaatregelen in andere sectoren van de markt (het waterbedeffect) moet worden voorkomen.
4. Beheerste bedrijfsvoering: De verzekeraar stelt uitsluitend gevolmachtigd agenten aan die het belang van de klant bij hun volmachtactiviteiten centraal zetten. De gevolmachtigd agenten doen namens de verzekeraar uitsluitend zaken met een bemiddelaar als de verzekeraar daartegen geen bezwaar heeft.

Rondom deze uitgangspunten groeperen wij een reeks maatregelen waarmee de huidige praktijk op een aantal belangrijke onderdelen wordt gewijzigd teneinde een toekomstbestendig model te realiseren.

Of dat model bedrijfseconomisch gezien voldoende overlevingskansen heeft zal de toekomst uitwijzen. Dat kan rustig worden overgelaten aan de werking van de markt tussen zakelijke partners.

Ad 1: Roltransparantie door de gevolmachtigd agent over zijn bedrijf(svoering)

Een financieel dienstverlener die in de keten opereert dient voor de klant zichtbaar en herkenbaar te zijn. De klant moet weten wat hij van de betrokken partij kan verwachten. Bent u adviseur/bemiddelaar (onafhankelijk, gebonden of verbonden)? Bent u aanbieder? Bent u gevolmachtigd agent?

Deze eisen van zichtbaarheid en herkenbaarheid mogen gesteld worden aan alle financiële dienstverleners in de keten. De informatie hieromtrent dient voor de aanvang van de dienstverlening ter beschikking gesteld te worden aan de klanten zodat de klant een goed geïnformeerde keuze kan maken.

De hieronder concreet voorgestelde maatregelen zorgen voor Roltransparantie en gelden voor alle gevolmachtigden:

- Toelichting rol: In alle uitingen presenteert het volmachtbedrijf zich duidelijk met hierbij haar rol in de keten. In essentie betekent dit dat de gevolmachtigde zich zal presenteren als een onderneming die optreedt voor en namens één of meerdere verzekeraars.
- Iedere gevolmachtigde heeft een eigen website waarin de volgende relevante informatie helder en duidelijk is weergegeven:
 - o dat hij als gevolmachtigd agent optreedt voor en namens aanbieders;
 - o de aanbieders voor wie als gevolmachtigde wordt opgetreden;
 - o de financiële dienstverlener(s) met wie hij is verbonden;
 - o op welke manier het volmachtbedrijf wordt uitgeoefend;
 - o klantinformatie inzake contact, vragen en klachten;
 - o verplichte informatieverstrekking aan consumenten die geldt voor de aanbieders, hetzij door overname in de eigen website hetzij door een verwijzing naar de website van de verzekeraars namens wie de gevolmachtigd agent optreedt.
- In aanvulling geldt hierop specifiek voor de gevolmachtigd agent die een eigendomsrechtelijke verbinding heeft met een bemiddelaar (een zogenaamde huisvolmacht):
 - o Er bestaat – zoals voor NVGA-leden al vele jaren verplicht – een procedure hoe wordt omgegaan met mogelijk conflicterende belangen tussen bemiddelaar en gevolmachtigd agent;
 - o Het volmachtbedrijf wordt uitgeoefend binnen een juridische entiteit waarin niet ook bemiddeling en advies zijn ondergebracht, met een eigen jaarrekening Er zijn afdoende organisatorische maatregelen getroffen om de bedrijfsprocessen van de bemiddelaar en de gevolmachtigd agent gescheiden te houden.
- De eisen uit de ledencirculaire “Oversluiten en overvoeren van posten” van de NVGA worden bindend voorgeschreven.
- Om de verstrekte volmachten en productgroepen voor een klant helder en controleerbaar te maken zullen verzekeraars op hun website opnemen welke gevolmachtigd agent voor welke productgroepen een volmacht heeft verkregen en wat dit betekent voor de dienstverlening aan de klant, naast praktische informatie betreffende taakverdeling en bereikbaarheid.
- Het is in dit stadium nog niet duidelijk of het zal komen tot actieve of passieve belonings- en/of kostentransparantie bij schadeverzekeringen. Bij actieve provisie transparantie voor bemiddeling in schadeverzekeringen kan gezien het in de inleiding van deze paragraaf gestelde over de rolverdeling tussen partijen in de intermediaire distributie worden verwacht dat ook ten aanzien van de volmachtbeloning actieve transparantie moet worden betracht.

Ad 2: Belangtransparantie over volmacht en het gebruik van volmacht door een bemiddelaar of aanbieder behorende tot dezelfde (groep van) onderneming(en)

Een onderneming die zowel bemiddelaar als gevolmachtigd agent is zal in het belang van zijn klant transparant moeten zijn over dat gegeven en ook over de consequenties voor zijn handelen. Dat geldt ook voor de gevolmachtigd agent die (deels) eigendom is van een aanbieder.

De hieronder concreet voorgestelde additionele maatregelen zorgen voor Belangtransparantie:

- De bemiddelaar moet op zijn website op een logische plaats melden met welke gevolmachtigd agent hij is verbonden.
- Hij moet daarbij voorts vermelden welke consequentie dit heeft voor het soort advies dat de klant kan verwachten:
 - o *Ongebonden objectieve bemiddeling*: dit kan alleen als het huisvolmachtbedrijf meegenomen wordt in een marktvergelijking van afdoende grootte en daarbij geen voorkeurspositie inneemt
 - o *Ongebonden selectieve bemiddeling*: dit zal in de meeste gevallen van toepassing zijn. De huisvolmacht neemt een preferente positie in.
 - o *Gebonden bemiddeling*: alles wordt verplicht in de huisvolmacht ondergebracht en nooit daarbuiten.

Bij een keuze voor ongebonden selectief of gebonden licht de bemiddelaar toe op welke wijze het belang van de klant daarmee wordt gediend. In alle gevallen wordt de klant specifiek gewezen op de aanwezigheid van een eigen volmachtbedrijf en de invloed die dat op de bemiddeling heeft.

- Indien de gevolmachtigd agent door aandelenbelangen of andere financiële arrangementen verbonden is met een aanbieder vermeldt hij deze omstandigheid op een logische plaats op zijn website. Ook vermeldt hij of (en zo ja, welke) deze omstandigheid invloed heeft op zijn bedrijfsvoering.
- De bemiddelaar draagt er zorg voor dat bij het aangaan van nieuwe contracten, het oversluiten van contracten en het overvoeren van contracten de klant in de pré-contractuele fase beschikt over de hiervoor genoemde informatie.

Ad.3): Passende volmachtbeloning die aansluit bij de in/outsourcingsrelatie

De door de gevolmachtigd agent te ontvangen beloning moet passen bij zijn rol en zijn werkzaamheden. Om dit te bereiken worden voor het volmachtbedrijf beloningsregels ingevoerd teneinde enerzijds een passende beloning zeker te stellen en anderzijds mogelijk misbruik (zoals het "waterbedeffect") te voorkomen.

De hieronder concreet voorgestelde maatregelen zorgen voor een volmachtbeloning die aansluit bij de in/outsourcingsrelatie:

- Introductie van een regeling Passende volmachtvergoeding om potentiële excessen in de volmachtvergoeding tegen te gaan. Het uiteindelijke doel is hierbij te komen tot één volmachtvergoeding, die als vervanging kan dienen van de huidige tekencommissie, winstcommissie en kostenvergoedingen. De hoogte van de volmachtvergoeding moet passen bij het uitbestede werk en de kwaliteit waarmee dat wordt uitgevoerd. Een volledige vergoeding past bij het volledig uitvoeren van de werkzaamheden die traditioneel bij de verzekeringsvolmacht horen. Zonder een limitatieve opsomming te willen geven behoren daartoe in ieder geval werkzaamheden met betrekking tot acceptatie (inclusief polisadministratie en -beheer), specialistische acceptatie (medisch), claims handling, in- en

excasso van premie en uitkering, portefeuillemanagement en het inrichten en onderhouden van bedrijfsprocessen die een beheerste bedrijfsvoering en verantwoording aan de verzekeraar mogelijk maken. Ook productontwikkeling en marketing kunnen onderdeel van de volmachtwerkzaamheden zijn indien de gevolmachtigd agent geheel of gedeeltelijk zelf ontwikkelde producten aanbiedt.

Daarnaast kan de hoogte van de volmachtvergoeding afhankelijk worden gemaakt van factoren als het type product, de feitelijke omvang van de uitbestede werkzaamheden en de kwaliteit van de bedrijfsvoering (bijvoorbeeld in relatie tot het Keurmerk Klantgericht Verzekeren). De volmachtvergoeding mag echter niet een-op-een zijn gerelateerd aan de hoogte van de verzekeringstechnische winst en dient voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden vastgesteld te kunnen worden.

Denkbaar is hierbij voorts dat op termijn wordt afgestapt van de huidige vergoeding op basis van een percentage van de premie exclusief provisie en dat wordt gekozen voor een verrichtingstarief. Alvorens daarin een richting te kunnen kiezen is nader onderzoek nodig. Beide systemen hebben voor- en nadelen, die nader in kaart moeten worden gebracht om een keuze te kunnen maken. Een switch zou bovendien grote operationele gevolgen kunnen hebben.

- Afschaffen van volmachtbeloningen waarvan de hoogte (mede) afhankelijk is van productie, omzetgroei en/of omzetbelang.
- Afschaffen van alle andere vormen van beloning dan de volmachtvergoeding (dat wil zeggen de beloning die wordt ontvangen voor uitbesteed werk, zoals thans in het bijzonder de tekencommissie, winstcommissie en gerichte kostenvergoedingen), zoals overvoer- en oversluitbonussen, wedding fees et cetera.
- Door de gevolmachtigd agent te maken afspraken met derden inzake schade-expertise en schadeherstel waarbij hij zelf een financieel belang heeft zijn slechts toegestaan indien het belang van de klant daarmee wordt bevorderd en dit financieel belang niet indirect (via de schadelast) door de verzekeraar wordt gefinancierd.
- Als de gevolmachtigd agent beschikt over volmachten van meerdere verzekeraars en op basis daarvan productvergelijkingen aanbiedt aan bemiddelaars of klanten mag de volmachtbeloning die hij voor een product ontvangt géén factor zijn bij de presentatie of ranking van dat product in de vergelijking.

Ad 4): Verzekeraars streven naar beheerste bedrijfsvoering en hanteren derhalve een zuiver aanstellingsbeleid

De verzekeraar stelt uitsluitend gevolmachtigd agenten aan die het belang van de klant bij hun volmachtactiviteiten centraal zetten. De gevolmachtigd agenten werken namens de verzekeraar uitsluitend samen met bemiddelaars tegen wie de uitbestedende verzekeraar geen bezwaren heeft.

De hieronder concreet voorgestelde maatregelen zorgen voor een beheerste bedrijfsvoering:

- Een verzekeraar beschikt over een aanstellingsbeleid, waarbij aanstelling uitsluitend op kwalitatieve gronden kan plaatsvinden. De aan te stellen gevolmachtigde moeten niet alleen bereid maar ook aantoonbaar in staat zijn het verzekeringsbedrijf adequaat uit te oefenen.

- Een verzekeraar beschikt over een exit-beleid dat hem in staat stelt (en ook verplicht) om afscheid te nemen van een gevolmachtigde die zijn zaken niet goed voor elkaar heeft en vervolgens geen adequate stappen ter verbetering zet.
- Er wordt een minimum norm gesteld met betrekking tot het pakket aan uit te besteden werkzaamheden om van een volmacht in de zin van de Wft te kunnen spreken. Daarmee wordt voorkomen dat een volmacht wordt afgegeven die vervolgens tot het uiterste wordt beperkt. Bij de uitwerking van deze norm zal rekening worden gehouden met bijzondere branches zoals rechtsbijstand en uitvaart, omdat volmachten daarvoor uit hun aard al een beperking impliceren.

5. Implementatie van de maatregelen

Gezien de aard van de verhouding tussen verzekeraar en gevolmachtigde (opdrachtgever – opdrachtnemer in een in/outsourcingsmodel) ligt het voor de hand om de maatregelen zoveel mogelijk daarbinnen een plaats te geven. Dat werkt het snelste en geeft ook de flexibiliteit om werkende weg maatregelen aan te passen als dat nodig is zonder dat daarvoor herzieningstrajecten noodzakelijk zijn.

De NVGA en het Verbond van Verzekeraars gaan daarom voornoemde maatregelen vastleggen in een Volmachtcode die voor de leden van beide verenigingen bindend zal zijn. Voorzover zij zich daarvoor lenen zullen zij ook worden “doorvertaald” naar de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht”, zodat zij ook in de civielrechtelijke relatie tussen verzekeraar (opdrachtgever) en zijn gevolmachtigd agent (opdrachtnemer) doorwerken.

Ten aanzien van de af te schaffen beloningsvormen met een volumesturingselement ligt het voor de hand aan te haken op het lopende wetgevingstraject. Deze maatregelen kunnen goed worden ingepast in de regelgeving rondom het bonusverbod bij schadeverzekeringen. Inclusief een verbod op productie- of omzetgroei-afhankelijke teken- en winstcommissies. 1 januari 2012 achten wij hiervoor zeker niet te vroeg als invoeringsdatum.

Het omvormen van de bestaande beloningscomponenten tekencommissie, winstcommissie en volmachtkosten naar één volmachtvergoeding, wellicht zelfs in de vorm van een verrichtingentarif, zal wat meer voeten in de aarde hebben. De NVGA en het Verbond willen daar eerst gericht verder onderzoek naar doen. Het probleem is hier ook niet de hoogte van deze beloningscomponenten als zodanig maar eerder de vorm en de presentatie. De consequenties voor de markt dienen daarbij niet onderschat te worden, zowel voor wat betreft de acceptatiegraad als voor de continuïteit in de bedrijfsvoering van de gevolmachtigden. Ook zal moeten worden bekeken of en in hoeverre de ziektekostenvolmachten kunnen worden meegenomen, aangezien dit een zeer specialistische tak van de volmachtmarkt is die vooral gericht is op de regels van de Zorgverzekeringswet. Een passende overgangstermijn om soepel over te kunnen schakelen van het huidige systeem naar een hele nieuwe beloningssystematiek ligt daarbij voor de hand.

Dit document heet niet voor niets position paper. Het zijn de gedragen gedachten van NVGA en Verbond, maar we realiseren ons dat steun van stakeholders onontbeerlijk is. Wij gaan dan ook graag het gesprek aan met De Nederlandsche bank, de Autoriteit financiële markten, het Ministerie van Financiën, de Nederlandse Mededingingsautoriteit en andere stakeholders over onze visie en onze voornemens.

Amersfoort/Den Haag
24 maart 2011