



## **Wijziging audit- en controlestructuur gevolmachtigden**

Achtereenvolgens treft u aan:

- Brief Verbond 5 november 2010 aan volmachten m.b.t. wijzigingen;
- Addendum bij de volmachtovereenkomst 2010;
- Samenvatting taken self-assessment;
- Memorandum Nivra d.d. 24 juni 2010.

Bron: Werkgroep audits Verbond/NVGA.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met SVC.

Tekst gemaakt op basis van ontvangen stukken d.d. 5 november 2010.



«excontact» AAN ALLE GEVOLMACHTIGDE AGENTEN  
«exadres» IN NEDERLAND  
«explaats»

Onze referentie  
2010/br

Den Haag  
5 november 2010

Betreft  
Wijziging audit- en controlestructuur gevolmachtigden

Geachte heer/mevrouw,

#### **Inleiding / oude situatie**

Sinds 2000 zijn audits van gevolmachtigden door verzekeraars structureel ingevuld. En in 2004 zijn verzekeraars gestart met een gezamenlijke auditstructuur onder gevolmachtigden: de Non-Concurrentiële Audits. Deze beoogde de efficiency in controles te verhogen, doordat verzekeraars gezamenlijk controles uitvoerden op de organisatie en processen van de gevolmachtigde.

In 2006 werd de vorm van de huidige (volmacht)accountantscontroles vastgelegd en aan de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV) toegevoegd.

Daarnaast heeft de NVGA in 2008 de Checklist NVGA ontwikkeld en aan haar leden aangeboden, waarmee gevolmachtigden een goed instrument aangereikt kregen voor zelfcontrole.

Vanuit de wens om deze contrôles verder te stroomlijnen en zo efficiënt mogelijk te laten verlopen zijn er vanuit de werkgroep Audits, waarin alle volmachtverlenende verzekeraars en de NVGA zijn vertegenwoordigd, voorstellen gedaan ter verdere verbetering.

Deze zijn inmiddels met NIVRA en de Stuurgroep Volmachten (Verzekeraars / NVGA) afgestemd en daarmee gereed voor marktbrede introductie.

### **Inhoud aanpassingen / nieuwe situatie**

1. De financiële accountantsverklaring wordt herzien en aangescherpt. Doel is de toetsing van de financiële volmachtafrekening aan de relevante bepalingen uit de volmacht-samenwerkingsovereenkomst en de daarin gehanteerde grondslagen. En tevens bevat deze een beperkte toetsing van de interne beheersingsmaatregelen van de onderliggende processen (algemeen, acceptatieproces, schadebehandelingsproces, financieel en automatisering).
2. De bestaande AO/IC-mededeling wordt in beperkte mate onderdeel van de nieuwe financiële verklaring. De aparte controle c.q. accountantsmededeling vervalt hiermee.
3. Ten behoeve van de nieuwe financiële verklaring is een nieuwe (verkorte) lijst controlepunten t.b.v. accountants beschikbaar.
4. De punten 1 t/m 3 zijn besproken met de NIVRA, die hiermee heeft ingestemd.
5. Introductie van een nieuw Self Assessment, gebaseerd op de checklist NVGA. Bestaande gebruikers van de Checklist kunnen deze door VolmachtBeheer laten converteren naar het Self Assessment. Alle relevante items uit de volmacht-overeenkomsten (SLA's), de NVGA kwaliteitsnormering, aangevuld met relevante punten uit de oude accountantsverklaringen en de Non-Concurrentiële Audits zijn hierin opgenomen. Voorts kan de gevolmachtigde nu jaarlijks op basis van dit Self Assessment een verklaring (Self Assessment GA) afgeven, welke aan verzekeraars ter beschikking dient te worden gesteld.
6. Bij gebruik van het Self Assessment door de gevolmachtigde kan het afgeven van de bestaande AO/IC-mededeling door de accountant vervallen.
7. Hiernaast behouden verzekeraars het recht op (maatschappij)audits, waarbij zij het recht hebben naast de specifieke maatschappij-eigen onderwerpen en dossier-controles ook nader in te gaan op de details van het Self Assessment.
8. De Non-Concurrentiële Audits (NCA) worden 'bevroren'. Wel worden reeds gehouden audits geactualiseerd m.b.t. de openstaande actiepunten en de vastgelegde documentatie. Het uitgangspunt dat van iedere gevolmachtigde minimaal 1x een NCA wordt gehouden blijft gehandhaafd..

### **Documenten**

Complete documentatie is beschikbaar via de NVGA (ledensite) en [www.VolmachtBeheer.nl](http://www.VolmachtBeheer.nl).

### **Kosten**

De NVGA heeft de kosten voor ontwikkeling en beheer van zowel de Checklist NVGA als het nieuwe Self Assessment voor haar rekening genomen. Voor NVGA-leden is de aanschaf van de module Self Assessment gratis. Niet NVGA-leden betalen daarvoor een jaarlijkse bijdrage van € 300,=.

### **Gevolgen van de aanpassingen / keuzevrijheid gevolmachtigde**

Doel is te komen tot een efficiencyverbetering door vereenvoudiging van de auditstructuur en kostenverlaging voor de gevolmachtigde. Hierdoor kan de gevolmachtigde nog nadrukkelijker zelf de regie voeren bij het inrichten en controleren van processen en het verhogen van de kwaliteit van de eigen organisatie.

Gevolmachtigden die deze stap op dit moment nog niet willen of kunnen maken blijven gebruik maken van de bestaande wijze van accountantscontroles. Zij dienen dus net als voorheen jaarlijks zowel de financiële accountantsverklaring als de AO/IC-mededeling aan hun volmachtgevers te verstrekken.

Wilt u overstappen op de nieuwe structuur? Dan kan dat al voor de accountantsverklaring over boekjaar 2010.

U dient zich dan binnen 2 weken na dagtekening van deze brief bij de NVGA te melden bij voorkeur via email: [info@nvga.org](mailto:info@nvga.org). U neemt dan het nieuwe Self Assessment af en dient aansluitend, uiterlijk 15 december 2010 een Self Assessment GA af te geven, gebaseerd op het werken met het nieuwe Self Assessment.

Uiteraard dient u ook uw volmachtgevers binnen 2 weken te informeren, zodat deze wijziging formeel kan worden vastgelegd. In dit geval hoeft u aanvullend op de verklaring Self Assessment GA alleen de nieuwe financiële accountantsverklaring in te zenden over 2010.

Wilt u op een later moment overgaan op de nieuwe structuur, dan kan dat natuurlijk ook. Ook dan dient u zich hiervoor bij de NVGA te melden en dient u daarnaast uw volmachtgevers te informeren.

Wij hopen u hiermee een duidelijk beeld te hebben verschaft van de voorgenomen wijzigingen.

Voor eventuele vragen kunt u contact opnemen met:

- De NVGA, mw. mr. Jacqueline Jonker van de NVGA, telefoon 033-464 31 01 / of [info@nvga.org](mailto:info@nvga.org)
- Het Verbond van Verzekeraars, mw. mr. Carola ter Braak, telefoon 070-333 86 88.

Met vriendelijke groet,

Peter Wendling  
Voorzitter werkgroep Audits

Rien Goes  
NVGA

Carola ter Braak  
Verbond van Verzekeraars

**Addendum Accountantsverklaring 2010,**  
behorende bij de van kracht zijnde volmachtovereenkomst tussen **Volmachtgever.....** en  
**Gevolmachtigde .....**d.d. ....

In dit addendum wordt de volgende aanpassing vastgelegd op de bestaande volmachtovereenkomst, in afwijking op:

- Artikel 8.3. (Voorschriften met betrekking tot de bedrijfsvoering alsmede de administratieve organisatie en interne controle (AO/IC);
- Artikel 10.1./10.2. (Accountantsverklaring financieel);
- Bijlage 5 (Model Accountantsverklaring & -Mededeling).

Partijen komen overeen dat:

- a) De Gevolmachtigde de Module Self Assessment Gevolmachtigden aanschafft en implementeert.
- b) De Gevolmachtigde met ingang van de rapportage over boekjaar ..... overgaat op het afgeven van een eigen verklaring aangaande de opzet, het bestaan en de juiste werking van AO/IC-maatregelen binnen zijn organisatie. Hiervoor dient de 'rapportage maatschappij' uit de Module Self Assessment Gevolmachtigden gehanteerd te worden. De tekst hiervan is opgenomen in **bijlage 1 (Modeltekst) Self Assessment Gevolmachtigden 2010**.
- c) De Gevolmachtigde met ingang van de rapportage over boekjaar ..... zijn financiële administratie laat voorzien van een goedkeurende verklaring door zijn accountant, conform de tekst in **bijlage 2 Modeltekst accountantsverklaring bij financiële volmachtafrekening**.

*Toelichting:* Doel is de toetsing door de accountant van de financiële volmachtafrekening aan de relevante bepalingen uit de volmachtsamenwerkingsovereenkomst en de daarin gehanteerde grondslagen. Tevens bevat deze controle door de accountant een beperkte toetsing van de interne beheersingsmaatregelen van de onderliggende processen (algemeen, acceptatie- & schadebehandelingsproces, financieel en automatisering). De eerdere AO/IC-mededeling is in veel beperktere mate onderdeel van de nieuwe financiële verklaring.
- d) Dat de onder c. genoemde verklaring wordt gebaseerd op de grondslagen als genoemd in **bijlage 3 Overzicht AO/IC-doelstellingen en minimaal vereiste controlepunten in het kader van de financiële jaarrapportage aan de Maatschappij**.
- e) Verzekeraars behouden het recht op (maatschappij)audits, waarbij zij tevens gerechtigd zijn, naast de specifieke maatschappij-eigen onderwerpen en dossiercontroles, ook nader in te gaan op de details van het Self Assessment Gevolmachtigden.

Opgemaakt en getekend te ..... op .....

Volmachtgever  
Naam  
Functie

Gevolmachtigde  
Naam  
Functie

**BIJLAGE 1: (Modeltekst) Self Assessment Gevolmachtigden 2010**

I. Hierbij verklaren wij:

- a) Dat wij de Checklist NVGA hebben aangeschaft en hebben geïmplementeerd.
- b) VARIANT 1: Dat wij in de periode van .....tot 31-december-xxxx alle beschreven controles hebben uitgevoerd.  
VARIANT 2: Dat wij in de periode van ..... tot 31-december-xxxx alle beschreven controles hebben uitgevoerd met uitzondering van de onder II. genoemde.
- c) VARIANT 1: Dat alle gedurende de controleperiode door ons gesignaleerde actie-/verbeterpunten inmiddels door ons zijn afgewikkeld.  
VARIANT 2: Dat alle gedurende de controleperiode door ons gesignaleerde actie-/verbeterpunten door ons zijn afgewikkeld, met uitzondering van de onder III. genoemde.
- d) OPTIONEEL: Dat de onder IV. Vermelde controles door ons niet zijn uitgevoerd, omdat deze niet van toepassing zijn op de werkzaamheden in het kader van de ons verleende volmachten.
- e) Dat wij bereid zijn verzekeraars op individuele basis (bijv. in het kader van audits) inzage te geven in de details van de door ons uitgevoerde controles.
- f) Dat wij naast deze verklaring inzake het Self Assessment GA een verklaring inleveren van onze accountant met betrekking tot de volmacht(jaar)afrekening (conform de voorgeschreven Modeltekst).
- g) Dat de accountant, in het kader van zijn werkzaamheden bij het opstellen van de jaarrekening, geen bijzonderheden heeft gerapporteerd, die voor de volmachtgever van belang kunnen zijn in het kader van de (financiële) verplichtingen die de gevolmachtigde heeft ten opzichte van zijn volmachtgever. Indien deze er wel zijn, staan deze vermeld onder V.
- h) Dat de in deze verklaring vermelde bijzonderheden geheel overeenkomen met de in VolmachtBeheer gedeponeerde 'rapportage maatschappij' van de module Self Assessment GA.

II. Overzicht door de gevolmachtigde niet tijdens de verslagperiode uitgevoerde controles in het kader van het Self Assessment GA:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

III. Overzicht van de door gevolmachtigde gesignaleerde actie-/verbeterpunten, die op het moment van de rapportage in het kader van het Self Assessment GA nog niet zijn afgewikkeld:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

**Addendum Accountantsverklaring 2010,**  
behorende bij de van kracht zijnde volmachtovereenkomst tussen **Volmachtgever.....** en  
**Gevolmachtigde .....**d.d. ....

IV. Overzicht van de door gevolmachtigde niet uitgevoerde controles, omdat deze niet toepasselijk zijn op de verleende volmacht:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

V. Eventuele opmerkingen van de accountant, voortkomend uit de accountantscontrole van de jaarcijfers van de organisatie én voor zover van materieel belang voor de volmachtsamenwerking.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

V. De gevolmachtigde verklaart bovenstaande naar eer en geweten te hebben uitgevoerd en ingevuld en daarmee een getrouw beeld te hebben geschetst van de stand van zaken van procedures en controles binnen het volmachtkantoor.

Plaats, datum

De gevolmachtigde,

Naam functionaris,

Ondertekend d.d.

Te

**Addendum Accountantsverklaring 2010,**  
behorende bij de van kracht zijnde volmachtovereenkomst tussen **Volmachtgever.....** en  
**Gevolmachtigde .....**d.d. ....

**BIJLAGE 2: Modeltekst accountantsverklaring bij financiële volmachtafrekening**

Aan: Opdrachtgever

**Accountantsverklaring ex artikel 10.1 van de samenwerkingsovereenkomst volmacht tussen de  
Gevolmachtigde en de Maatschappij van (datum)**

**Opdracht**

Wij hebben bijgaande door ons gewaarmerkte financiële volmachtafrekening van ... (**naam  
Gevolmachtigde**) te ... (**statutaire vestigingsplaats**), opgesteld ingevolge artikel 10.1. van de  
samenwerkingsovereenkomst volmacht met ... (**naam Maatschappij**) met betrekking tot het jaar  
(**jaartal**), gecontroleerd. De financiële volmachtafrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van  
het bestuur van de entiteit(\*). Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de  
financiële volmachtafrekening te verstrekken.

**Werkzaamheden**

Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig  
dienen wij onze controle zodanig te plannen en uit te voeren, dat een redelijke mate van zekerheid  
wordt verkregen dat de financiële volmachtafrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.  
Een controle omvat onder meer een onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie ter  
onderbouwing van de bedragen en de toelichtingen in de financiële volmachtafrekening. Tevens  
omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het  
opmaken van de financiële volmachtafrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die het  
bestuur van de entiteit(\*) daarbij heeft gemaakt.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis  
voor ons oordeel.

**Oordeel**

Naar ons oordeel voldoet de financiële volmachtafrekening in alle van materieel belang zijnde  
aspecten aan de bepalingen van de samenwerkingsovereenkomst tussen ... (**naam Gevolmachtigde**)  
en ....(**naam Maatschappij**).

**Overige aspecten – Beperking in verspreidingskring en het gebruik**

De financiële volmachtafrekening van ... (**naam entiteit**) en onze accountantsverklaring daarbij zijn  
uitsluitend bedoeld voor ... (**naam gebruiker**) te ... (**zetel gebruiker**) en kunnen derhalve niet voor  
andere doeleinden worden gebruikt.

**Plaats, datum**

**Naam accountantspraktijk**

**Naam accountant en ondertekening met die naam**

**Paraaf voor waarmerkingsdoeleinden**

***BIJLAGE 3: Overzicht AO/IC-doelstellingen en minimaal vereiste controlepunten in het kader van de financiële jaarrapportage aan de Maatschappij***

**Inleiding**

Krachtens de samenwerkingsovereenkomst volmacht tussen de Maatschappij en de Gevolmachtigde dient de Gevolmachtigde aan de Maatschappij jaarlijks een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële jaarrapportage over de volmacht te overleggen.

In dit document wordt een overzicht gegeven van die doelstellingen met betrekking tot de AO/IC (binnen het volmachtbedrijf van de Gevolmachtigde) die van belang zijn om een juiste en volledige afrekening met de Maatschappij te waarborgen. Overige AO/IC maatregelen, noodzakelijk in het kader van de met de verzekeringsmaatschappij gesloten overeenkomst, zijn hier niet opgenomen.

Daarnaast bevat dit document een overzicht van minimaal door de accountant te controleren punten. Dit overzicht heeft geen normatief karakter en dient ook niet als zodanig te worden begrepen of gehanteerd. De bedoeling is de Gevolmachtigde en diens accountant met dit overzicht een hulpmiddel te bieden aan de hand waarvan de grondslagen en de inrichting van de administratieve organisatie en de interne controle in het kader van de financiële jaarrapportage aan de Maatschappij(en) kunnen worden beoordeeld in verband met het hiervoor genoemde te overleggen document.

**Algemeen**

1. Algehele beoordeling van de administratieve organisatie en interne controle, governance, general IT controls, compliance aan wet- en regelgeving en toegepaste grondslagen van waardering.
2. Verricht specifieke risicoanalyses op basis van onder andere uitkomsten van algehele beoordeling onder 1 en bepaal controleaanpak (systeemgerichte en gegevensgerichte controles).
3. Zijn risicoanalyses voldoende specifiek en is het normenkader in voldoende mate uitgewerkt en opgenomen in het controleprotocol.

**Acceptatieproces**

4. Gepoolde polissen worden herkenbaar en op een betrouwbare wijze geadministreerd en op juiste wijze verrekend met de Maatschappij.
5. Premies worden juist verwerkt in het systeem van de Gevolmachtigde en op de juiste wijze met de Maatschappij verrekend.
6. Prolongatie en naverrekeningen (met name Rechtsbijstand, Transport, Bedrijfsschadeverzekeringen en AVB) van alle actieve polissen vinden tijdig, volledig en juist plaats en worden op de juiste wijze met de Maatschappij verrekend.
7. Mutaties worden volledig, juist en tijdig gefactureerd en op de juiste wijze met de Maatschappij verrekend.

### **Schadeprocess**

8. Schadeclaims worden op een betrouwbare wijze verwerkt en uitbetaald. en op juiste wijze verrekend met de Maatschappij;
9. Regresontvangsten worden op een betrouwbare wijze verwerkt en op de juiste wijze verrekend met de Maatschappij.
10. De schadereserves ultimo het boekjaar worden juist en volledig vastgesteld.

### **Financieel**

11. De rekening-courantgegevens, reserveringsgegevens en gegevens van 'specials', pools en collectiviteiten worden juist, volledig en tijdig verwerkt. Daaronder ook te verstaan:
  - 11.a. Provisies worden juist en volledig berekend en geadministreerd;
  - 11.b. Tekencentcommissies worden juist en volledig berekend en geadministreerd;
  - 11.c. De winstcommissie wordt juist en volledig berekend en geadministreerd;
  - 11.d. De overige kosten geboekt in rekening courant zijn juist en volledig.
12. Rekening-courantgegevens alsmede gegevens ten behoeve van reserveberekening zijn controleerbaar.
13. Premieachterstand wordt tijdig en volledig bewaakt en de juiste acties worden ondernomen conform het beleid van de Maatschappij. De gevolgen hiervan worden op de juiste wijze verrekend met de maatschappij.

### **Automatisering**

14. De integriteit en continuïteit van de informatie wordt gewaarborgd.
15. Functiescheiding in de applicatie is gewaarborgd.
16. Databases en applicaties werken zodanig dat de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking is gewaarborgd.

	tekst	onderwerp	omschrijving	omschrijvingKort	afkomstig	frequentie	acties	beginmaand
1	Organisatorisch en juridisch	Conflicten TP/GA	Indien de organisatie zowel de functie van tussenpersoon als volmachtbedrijf uitoefent, zijn adequate maatregelen genomen om in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het volmachtbedrijf te bewerkstelligen.	Controle of het gemaakte beleid voldoet	KN 1.1 / AR 2 Wft		12 inventariseren conflicterende situaties, beleid t.a.v. conflicterende situaties, scheiding aanwezig m.b.t verantwoordelijkheden en bevoegdheden volmachtbedrijf en tp	3
2	Organisatorisch en juridisch	Vakbekwaamheid medewerkers	De organisatie heeft vakbekwaamheidseisen vastgesteld voor alle medewerkers met taken betreffende de beoordeling van verzekeringsaanvragen (acceptanten) en/of taken op het gebied van schadebehandeling (schaderegelaars). De medewerkers waarvoor deze vakbekwaamheidseisen gelden, voldoen aan de gestelde eisen.	Voldoen medewerkers aan de gestelde eisen	KN 1.2 Wft		12 Opleidingsplan maken, Voldoen aan vakbekwaamheidseisen Wft, permanente educatie	3
3	Organisatorisch en juridisch	Diploma GA	De feitelijk leider is in het bezit van het diploma Gevolmachtigd Agent	Feitelijk leider in bezit GA diploma	KN 1.3 Wft		12 kopie diploma in het dossier	3
4	Organisatorisch en juridisch	Vergunning GA	Beschikt de organisatie over een vergunning van de AFM "optreden als (onder) gevolmachtigde agent.	AFM vergunning Gevolmachtigd agent	Wft		12 vergunning in het dossier	3
5	Organisatorisch en juridisch	Behoud vergunning GA	Bij wegvallen van de feitelijk leider is het voortbestaan van de onderneming veilig gesteld	Tweede functionaris die voldoet aan de eisen voor feitelijk leider GA	Wft (behoud vergunning)		12 Tweede GA, mogelijkheid tot overdragen vergunningen	3
6	Organisatorisch en juridisch	Integriteit	De feitelijk leider dient een "Verklaring omtrent het gedrag" te overleggen	Feitelijk leider in bezit Verklaring Omtrent Gedrag	KN 1.4 Wft		12 In personeelsdossier	3
7	Organisatorisch en juridisch	KvK	De feitelijke leider is als zodanig vermeld in de inschrijving van de organisatie in het handelsregister van de kamer van koophandel	Feitelijk leider als zodanig ingeschreven in handelsregister	KN 1.5		12 eenmalige controle	3
8	Organisatorisch en juridisch	Inschrijving AFM -register	De organisatie is ingeschreven in het WFT-register	De organisatie is ingeschreven in het AFM register	KN 1.6 / AR 4		12 controle op AFM site .	3
9	Organisatorisch en juridisch	Bescherming Persoonsgegevens	De organisatie voldoet aan haar wettelijke verplichtingen inzake de Wet Bescherming Persoonsgegevens	Voldoet de organisatie aan de eisen o.g.v. de Wet bescherming persoonsgegevens	KN 1.7		12 controle register en controle procedures	3
10	Organisatorisch en juridisch	Beroepsaansprakelijkheid	De organisatie beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som van tenminste euro 2.500.000,- per gebeurtenis	Geldige BAV met een VB van tenminste € 2.500.000	KN 1.8		12 controle polis en betalingen	1
11	Organisatorisch en juridisch	Calamiteitenplan	De organisatie dient ingeval zich een calamiteit voordoet een plan te hebben om de kritische bedrijfsprocessen binnen korte tijd weer draaiende te hebben en zo spoedig mogelijk het gehele bedrijfsproces weer draaiende te hebben	Is het plan actueel	Wft		12 Calamiteitenplan maken en taken verdelen over daartoe ingestelde teams. De organisatie werkt met de NVGA checklist welke te vinden is op volmachtbeheer	3
12	Organisatorisch en juridisch	Productwijzers	vanaf 2009 dienen de algemene productwijzers van het Verbond van Verzekeraars, eventueel aangepast naar eigen producten, op de site van de gevolmachtigde te staan	Staan alle productwijzers op de internetsite?	VSV		12 Productwijzers zijn te downloaden van volmachtbeheer en NVGA-site	3
13	Toetsing	Accountants- controle	De organisatie laat jaarlijks door een accountant met certificerende bevoegdheid controle uitoefenen omtrent de financiële stromen	Controle op de financiële stromen	KN 5.1 Wft		12 Agenderen en op tijd controle inzetten	5

14	Toetsing	Self-Assesment NVGA	De organisatie toetst zelf tenminste eenmaal per twee jaar of zij aan de NVGA-kwaliteitsnormering voldoet	Organisatie toetst of zij voldoet aan NVGA kwaliteitsnormering	KN 5.2 en 5.3	24	eenmaal per twee jaar selfassessment rapportage aan NVGA (NVGA-leden) of interne verslaglegging	10
16	Toetsing	Kifid	De organisatie is aangesloten bij de KIFID	Organisatie is aangemeld KIFID incl bindend advies	KN 6.1	12	in bezit van aansluitovereenkomst/betalingscontrolleren	3
17	Toetsing	Vergunningen leveranciers	Controle vergunningen leveranciers	Controle op vergunningen leveranciers	Wft	12	controle vergunningen, (site nva of afm gemak).	5
18	Financieel	Gedegen administratie	De directie van het volmachtkantoor is verplicht van zijn ondernemingsvermogen en van alles betreffende zijn werkzaamheden, daaronder begrepen het afsluiten van verzekeringen, naar de eisen die voortvloeien uit deze werkzaamheden, op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat te allen tijde op eenvoudige wijze zijn rechten en verplichtingen kunnen worden gekend	Controle op effectiviteit administratie en boekhouding	AR 1	12	Digitale en fysieke dossiers. Procedures opzetten. Volgen SLA's; De organisatie beschikt over een goedkeurende accountantsverklaring	3
19	Financieel	Verslaglegging	De directie van het volmachtkantoor moet jaarlijks ten aanzien van zijn ondernemingsvermogen binnen vier maanden na afloop van het boekjaar een balans opmaken en op papier stellen en, voor wat betreft de ondernemingswerkzaamheden, een staat van baten en lasten. Deze termijn kan op verzoek van de directie van het volmachtkantoor door de volmachtgever op grond van bijzondere omstandigheden worden verlengd met een termijn van ten hoogste twee maanden	Jaarlijks opstellen Balans en Verlies- en Winstrekening	AR 1.2	12	De organisatie levert jaarlijks een accountantsverklaring aan	4
20	Financieel	Bewaarplicht algemeen	De directie van het volmachtkantoor is verplicht de in de leden 1 en 2 bedoelde boeken, bescheiden en andere gegevensdragers betreffende zijn financiële administratie gedurende de in artikel 10, derde lid, van Boek 2 BW bedoelde termijn te bewaren. Artikel 10, vierde lid, Boek 2 BW is van toepassing	Bewaren financiële administratie, controle wat weg kan	AR 1.3	12	jaarlijks controle, kijken wat weg kan.	5
21	Financieel	Resultaatbewaking	De organisatie beschikt over een procedure (managementinformatie) voor het analyseren en rapporteren van volmachtresultaten, waaronder de schadelast.	Analyseren/rapporteren resultaten waaronder schadelast	AR 5	3	dagelijks zicht op resultaten, jaarlijks controle procedure	2
22	Financieel	AO/IC-verklaring	Voor 1 juli aanleveren financiële verklaring per volmacht	Aanleveren AO/IC rapportage aan volmachtgevers	Wft	12	accountant benaderen voor afgeven financiële verklaring	6
23	Financieel	Achterstand- bewaking	Premieachterstand wordt tijdig en volledig bewaakt en de juiste acties worden ondernomen conform het beleid van de Maatschappij.	Voldoet de procedure voor achterstandbewaking aan de eisen	SLA	12	conform sla's werken; interne controle. Controleren debiteurenlijsten, aanmaningen etc aanpassen procedure indien nodig bij wijziging van de eisen.	2

24	Financieel	Bewaartermijn financieel	Worden de basis-en overige gegevens alsmede informatiedragers met betrekking tot de Financiële administratie ten minste 7 jaar bewaard en/of zijn de financiële gegevens binnen redelijke termijn raadpleegbaar en toegankelijk.	Worden alle stukken ten minste 7 jaar bewaard	KN 2.3 AR 1 SLA's F1	12	jaarlijks controle..	3
26	Financieel	Interne controle	t.a.v. financiële adm (boekingen, reserveringen, etc) / waarborging scheiding administraties. vier ogen principe. aanstellen coördinator	Zijn de procedures voor de financiële administratie nog actueel	SLA FA3	12	opstellen procedures.	3
27	Automatisering	Continuïteit gegevensverwerking	Er dient op adequate wijze aandacht te worden besteed aan de betrouwbaarheid en continuïteit van de gegevensverwerking.	Controle betrouwbaarheid en continuïteit gegevensverwerking	AR 9 Wft	12	toereikende bevoegdheden procedure, adequate toegangsbeveiliging, back-up procedure, recovery, beveiligd netwerk, calamiteitenplan	3
28	Automatisering	Bescherming data	Zijn de geautomatiseerde gegevens beschermd tegen fysieke risico's zoals brand, inbraak, wateroverlast, ongeautoriseerd gebruikt etc.	Zijn gegevens voldoende beschermd tegen fysieke risico's	Wft	12	Calamiteitenplan, oefeningen, back-up, recovery	3
25	Financieel	Debiteurenbewaking	Debiteurenadministratie / Achterstandsbeewaking * 1e herinnering 16 dagen na vervaldag * 2e herinnering (& opschorting) 3 weken na 1e herinnering * 3e herinnering 3 weken na 2e herinnering * Beschikbaar hebben van een eigen incassobeleid waarborging van een adequate debiteurenadministratie (facturatie- en herinneringsprocedures) up to date en adequate debiteurenadministratie en achterstandsbeewaking, minimaal gelijkwaardig als bij volmachtgever. tbv klant overzichtelijke nota's maken en juistheid van openstaande nota's controleren.	Voldoen de procedures, is bijstelling nodig	SLA FA2	12	Opzetten procedure, eisen volmachtgevers in de gaten houden en bij wijziging doorvoeren in procedure.	3
29	Automatisering	Back-up	dagelijkse back up procedure, waarborging juistheid en volledigheid van gegevens en behoud van gegevens (via back up). hantering van uniforme coderingen voor bestandsoverdracht. systeem dient continuïteit gegevens te waarborgen, ook bij calamiteiten	deugdelijke back-up procedure	SLA P5	3	opstellen procedures.	3
30	Acceptatie	Diverse volmachtgevers	De organisatie oefent het volmachtbedrijf uit namens tenminste twee verschillende volmachtgevers	Volmachtbedrijf uitgeoefend namens ten minste 2 volmachtgevers	KN 2.1	12	moeten twee volwaardige Volmachten zijn geen deelvolmachten zoals rechtsbijstand of reisverz.; NB deze eis geldt uitsluitend voor leden NVGA!	3
31	Acceptatie	Acceptatieprocedures	De organisatie beschikt over een procedure voor de acceptatie van verzekeringen met duidelijke processtappen en controlemomenten	Controle actualiteit acceptatieprocedures	KN 2.2 / AR 7	12	Maken procedures acceptatie, interne audits, kwaliteitsmanagement. Aanwijzen verantwoordelijke voor procedures die ook de procedures moet onderhouden en controles moet uitoefenen. Bekendheid mw met de procedures.	3

32	Acceptatie	Procedures beheer verzekeringsadministratie	De organisatie beschikt over een procedure voor het beheer van gegevens van de verzekeringsadministratie	Actualiteit procedure beheer verzekeringsadministratie	KN 2.3	12	Schriftelijke procedure moet voor een ieder toegankelijk zijn. Intranet Kwaliteitsmanagement	3
34	Acceptatie	Aanmelden kentekens	Kentekens binnen 28 dagen aanmelden teneinde artikel 34 verklaringen te voorkomen	A.d.h.v. rapportage RDW controleren of procedures goed werken	SLA A1	3	Vaste stappen in automatisering inbouwen.	1
35	Acceptatie	Afmelden kentekens	Kentekens afmelden binnen 10 dagen na bericht verzekerde	A.d.h.v. rapportage RDW controleren of procedures goed werken	SLA A2	3	Vaste stappen in automatisering inbouwen.	1
36	Acceptatie	Polisafgifte	Afgifte polis en voorwaarden binnen 8 dagen, inclusief vermelding risicodragers	Worden polissen tijdig en juist afgegeven	SLA	6	controle SLA's	1
37	Acceptatie	Bewaartermijn auto	afgelegde autopolis 7 jaar bewaren	Controle of afgelegde autopolissen 7 jaar bewaard worden	SLA A4	12	procedure voor archiveren. Mogelijkheid tot digitalisering, jaarlijks nalopen	3
38	Acceptatie	Bewaartermijn rechtsbijstand	afgelegde rechtsbijstandpolis 7 jaar bewaren	Controle of afgelegde rechtsbijstandpolissen 7 jaar bewaard worden	SLA A2	12	procedure voor archiveren. Mogelijkheid tot digitalisering, jaarlijks nalopen	3
39	Acceptatie	Bewaartermijn brand zakelijk	Afgelegde zakelijke brandpolis 10 jaar bewaren	Controle of afgelegde zakelijke brandpolissen 10 jaar bewaard worden	SLA A5	12	Procedure voor archiveren. Mogelijkheid tot digitalisering, jaarlijks nalopen	3
40	Acceptatie	Bewaartermijn AVB	Afgelegde AVB loss occurrence 30 jaar bewaren	Controle of afgelegde AVB polissen loss occurrence 30 jaar bewaard worden	SLA A6	12	Procedure voor archiveren. Mogelijkheid tot digitalisering, jaarlijks nalopen	3
41	Acceptatie	Bewaartermijn overig	Overige afgelegde polissen 5 jaar bewaren	Controle of overige afgelegde polissen 5 jaar bewaard worden	SLA A7	12	Procedure voor archiveren. Mogelijkheid tot digitalisering, jaarlijks nalopen	3
42	Acceptatie	Functionele scheiding acceptatie	opstellen beleid inzake conflicterende situaties bemiddelaar en gevolmachtigd agent. altijd fiat feitelijk leider nodig.	Gemaakt beleid inzake conflicterende situaties controleren	SLA A8	12	jaarlijks bijstellen , controleren naleving	3
43	Acceptatie	Interne controle acceptatie	t.a.v. wijze van acceptatie (incl. naselectie), opmaak polis, voldoen aan branches, termijnen, limieten en verzekeringsgebieden. vier ogen principe. aanstellen coördinator	Worden alle procedures op de juiste manier gevolgd, interne audit op acceptatie	SLA A9	3	Interne audits, onderdeel kwaliteitssysteem	3
44	Acceptatie	Klachtenprocedure acceptatie	binnen 14 dagen reactie aan klager, aanstellen coördinator, uitvoering controleren, klachtmogelijkheden duidelijk vooraf communiceren	Wordt de klachtenprocedure goed gevolgd	SLA A10	3	Interne audits, onderdeel kwaliteitssysteem	3
45	Acceptatie	Prolongatie	De prolongatie van alle actieve polissen vindt tijdig, volledig en juist plaats. Alle stukken worden voor de prolongatiedatum verzonden.	Wordt de prolongatie tijdig verzonden	SLA A11	1	Interne audits, onderdeel kwaliteitssysteem	1
46	Acceptatie	Royement	binnen 14 dagen bericht aan klant; behandeling en afgifte correct en volledig royementsaanhangel / malusregistratie / FISH-registratie	Worden royementen tijdig verwerkt en info doorgegeven aan juiste instanties	SLA A12	3	interne audits, roy-data	3
47	Acceptatie	Outputcontrole	Procedure voor outputcontrole en autorisatie polis.	Controle op juistheid en tijdigheid polisopmaak en autorisatie hiervan	Wft	3	externe audits, interne audits, procedures.	3
48	Schade	Schadeprocedures	De organisatie beschikt over een procedure voor het behandelen van schaden	Controle actualiteit schadebehandelingsprocedures	KN 3.1 / AR 8	12	Functionele scheiding accept. en schade/fin administratie, vastleggen diverse verantwoordelijkheden en bevoegd., controle procedure, interne audits	3
49	Schade	Schadelast- beheersing	De organisatie beschikt over een procedure voor het analyseren en rapporteren van volmachtresultaten, waaronder de schadelast	Worden rapportagetools als AMIS, VRA en Infonavigator goed gebruikt	KN 4.1 / AR 3	3	Procedure, gebruik rapportagetools (AMIS, market scan).	2

50	Schade	Bewaartermijn letselschade	Afgelegde letselschade 10 jaar	Controle of afgelegde letselschades 10 jaar bewaard worden	SLA S1	12	Procedure voor archiveren. Mogelijkheid tot digitalisering, jaarlijks nalopen	3
51	Schade	Bewaartermijn overige schade	Afgelegde overige schade 5 jaar	Controle of overige schades 5 jaar bewaard worden	SLA S2	12	Procedure voor archiveren. Mogelijkheid tot digitalisering, jaarlijks nalopen	3
52	Schade	Functionele scheiding schade	Opstellen beleid inzake conflicterende situaties bemiddelaar en gevolmachtigd agent. altijd fiat feitelijk leider nodig.	Gemaakt beleid inzake conflicterende situaties controleren	SLA S3	12	Jaarlijks bijstellen en controle naleving	3
53	Schade	Interne controle schade	t.a.v. wijze van schadebehandeling, dekkingscontrole, limiteringen, uitkering, verhaal, voortgang, incl. naselectie. vier ogen principe. aanstellen kwaliteitscoördinator	Worden alle procedures op de juiste manier gevolgd, interne audits uitvoeren	SLA S4	3	opstellen procedures, interne audits, kwaliteitssysteem	2
54	Schade	Klachtenprocedure schade	binnen 14 dagen reactie aan klager, aanstellen coördinator, uitvoering controleren, klachtmogelijkheden duidelijk vooraf communiceren	Wordt de klachtenprocedure goed gevolgd	SLA S5	3	klachtenmogelijkheden opgenomen in dienstenwijzer. Definitie klacht goed duidelijk maken bij mw. Procedure behandeling en afwikkeling klachten.	3
55	Schade	Schadereserveringen	elke nieuwe schade binnen 5 dagen invoeren en reserveren; regelmatige controle / update van reserves a.d.h.v. gewijzigde inzichten / uitkeringen / oude openstaande reserves	Wordt voor iedere schade tijdig en juist gereserveerd	SLA S6	3	interne audits, externe audits, controle tijdens looptijd dossier	2
56	Schade	FISH-melding	iedere schade melden bij FISH inclusief reservering + melding, afwikkeling schade juistheid en volledigheid van bestandsoverdracht controleren	Wordt iedere schade volledig en tijdig gemeld bij FISH	SLA FA4	3	onderdeel van bovengenoemde procedures, automatiseren, interne audits	2
99	Organisatorisch en juridisch	Bevoegdheden	Toetsing of medewerkers binnen hun bevoegdheden handelen	Toetsing bevoegdheden	NCA	12	Op welke wijze wordt gecontroleerd of de medewerkers binnen hun bevoegdheden handelen? (m.b.v. automatisering: limieten & macro's); is er goede escalatieprocedure?	1
100	Fraude	Contactpersoon	Is er een contactpersoon fraude	Contactpersoon fraude	NCA	12	Hebt u een fraudecontactpersoon benoemd? Zo ja; wie en is deze geregistreerd op Volmachtbeheer? Zo nee; wanneer wordt deze aangesteld?	1
57	Portefeuillebeheer	Management Informatiesysteem	Management Informatie Systeem (MIS) - als basis voor het kunnen uitoefenen van beheersactiviteiten -per kwartaal vergelijking kengetallen gebruik tool voor analyse portefeuille. daarnaast eenduidige norm voor rendement. dusdanig gebruikmaken van MIS-tools dat portefeuille daadwerkelijk als verzekeraar gemanaged wordt	Worden de managementinformatiesystemen op de juiste manier gebruikt	SLA P1	3	gebruiken rapportagetools (AMIS, market scan).	1
58	Portefeuillebeheer	Bescherming Persoonsgegevens	protocol voor bescherming persoonsgegevens. gebruik persoonsgegevens melden op avf, pv en saf afschermen gegevens voor derden (niet zijnde volmachtgever?)	Is de procedure voor bescherming persoonsgegevens nog actueel	SLA P2	12	jaarlijkse controle protocol, procedure continue waarborging hiervan.	9

59	Portefeuillebeheer	Cumulatiebewaking	de organisatie controleert of er sprake is van cumulatie	Worden de gegevens tijdig aan volmachtgevers verstrekt	SLA P3	12	met regelmaat, minimaal 1 x per jaar, cf. afspraken m.b.t. aanlevering protocol bestandsgegevens of specifiek verzoek VG; cumulatiebewaking als onderdeel van het acceptatieproces	9
60	Portefeuillebeheer	Naselectie	de organisatie heeft een procedure voor naselectie	naselectie op portefeuille uitvoeren en juiste maatregelen nemen	SLA P4	12	met regelmaat, minimaal 1 x per jaar, protocol voor portefeuillebeheer / naselectie. vaststellen en uitvoeren van protocol, prudent omgaan met naselectie richting klant	8
61	Fraude	FISH gebruik	nieuwe aanvragen / naamswijzigingen binnen 10 dagen toetsen / hercontrole na 3 maanden / nieuwe schaden melden aan & controleren bij FISH databank & freezelistgebruik FISH conform afspraken 100% controle dmv FISH bij iedere nieuwe verzekering. Juistheid / zuiverheid van aanmeldingen. prudentie daarbij betrachten.	Worden de acceptatierichtlijnen voor FISH juist gehanteerd	SLA F1	3	automatiseren, interne audits	2
62	Fraude	Fraude-indicatoren	bij elke acceptatie / schadebehandeling toetsen, adequaat gebruik van deze indicatoren. fraudebewustzijn integreren in organisatie GA	Is het fraudebeleid nog actueel	SLA F2	3	interne audits, bekendheid indicatoren bij medewerkers	3
63	Fraude	Fraudeprotocol	doorlopend / melding relevante info aan databanken of VG (denk aan FISH / SVMM) binnen 14 dagen pro-actief opstellen. in geval van twijfel kwestie voorleggen aan volmachtgever. prudent met fraudemelding omgaan. FISH registratie melden aan klant	Worden alle frauderichtlijnen goed gevolgd, interne audit	SLA F3	3	automatiseren, interne audits	3
64	Fraude	Functionele scheiding fraude	opstellen beleid inzake conflicterende situaties bemiddelaar en gevolmachtigd agent. altijd fiat feitelijk leider nodig.	Gemaakt beleid inzake conflicterende situaties controleren	SLA F4	12	jaarlijks bijstellen, controle op naleving	3
65	Fraude	Interne controle fraude	jaarlijks representatieve steekproef m.b.t. acceptatie / schadebehandeling / financiële administratie met als doel bestrijding van fraude als onderdeel van interne controle bij acceptatie, schadebehandeling en financiële administratie	Controleren of er binnen acceptatie/schade/financiële adm aanwijzingen voor fraude zijn	SLA F5	12	interne controle , externe controle AO/IC	10
66	Fraude	CDD-lijst	Bij nieuw klanten controle CDD lijst	Is de freeze-list controle uitgevoerd	Wft	3	onderdeel van bovengenoemde procedures bij acceptatie en schade, automatiseren, interne audits	3
67	Toetsing	Vergunning bemiddelaars	Controle of de vergunning van aangestelde bemiddelaars geldig is	Vergunningcontrole bemiddelaars	Wft	12	controle op AFM site .	1
68	Toetsing	Aanstelling bemiddelaars	Controle of de aanstelling van bemiddelaars is verlopen volgens de opgestelde procedure	Aanstellingsprocedure bemiddelaars	VSV	12	interne controle. In afgelopen 12 maanden aangestelde bemiddelaars controleren op gevolgde procedure	1
69	Toetsing	Incidentenregeling	Controleren of de incidentenregeling nog voldoet	Voldoet incidentenregeling	Wft	12	interne controle	1

70	Automatisering	Bevoegdheden systeem	Zijn de bevoegdheden van de medewerkers in de systemen doorgevoerd	Bevoegdheden medewerkers ingeregeld	VSV	12	interne controle		1
71	Schade	Uitbesteding	Wordt schadebehandeling uitbesteed (conc deel VSV)	Schadebehandeling uitbesteed	VSV	12	is er een procedure om te borgen dat het uitvoerende bedrijf aan alle richtlijnen van de GA voldoet / is er toestemming volmachtgever		1
72	Schade	Overdracht schade	Is er een procedure voor overdracht schadebehandeling naar volmachtgever?	Procedure schadeoverdracht	VSV	12	interne controle		1
74	Schade	Onverplichte betalingen	Is er een procedure voor onverplichte betalingen	Procedure onverplichte betalingen	VSV	12	interne controle		1
75	Acceptatie	Beloning	Vindt controle plaats op de juistheid van ingevoerde provisie- en tekencommissiepercentages?	Controle ingevoerde beloningspercentages	VSV	3	interne audit. Van een aantal acceptatiedossiers controleren of de beloning juist geboekt is		1
76	Financieel	Rekening-Courant versturen	Wordt de RC tijdig verstuurd naar volmachtgevers	RC tijdig verstuurd	VSV	3	interne controle		1
77	Financieel	Rekening-Courant saldo	Wordt het RC-saldo tijdig tussen partijen afgerekend	RC-saldo tijdig afgerekend	VSV	3	interne controle		1
78	Acceptatie	Roy-data	Wordt Roy-data juist gebruikt	Gebruik Roy-data	VSV	3	interne audit, onderdeel van de acceptatie-audit		1
79	Acceptatie	Collectiviteiten	Is er een procedure voor het administreren en beheren van collectiviteiten met een jaarlijkse controle	Procedure beheer en controle collectiviteiten	VSV	12			1
81	Automatisering	Pools	Gepoolde polissen worden herkenbaar en op een betrouwbare wijze geadministreerd.	Administratie gepoolde polissen	Poolovereenkomst	3	interne controle. Controleren of de pools in het systeem goed ingeregeld zijn. Verder onderdeel van intern audit acceptatie		1
83	Acceptatie	Mutaties	Mutaties worden volledig, juist en tijdig gefactureerd.	Facturatie mutaties juist, tijdig, volledig	SLA	3	Onderdeel van interne acceptatie-audit. Steekproef op polisdossiers		1
85	Acceptatie	B/M	Naar aanleiding van (schuld)schades wordt de Bonus/Malus-trede juist, volledig en tijdig aangepast.	Terugval B/M goed doorgevoerd	VSV	3	Interne audit, onderdeel van de dossieraudit acceptatie		1
86	Schade	Regres	Betaalde schades waarvoor derden aansprakelijk zijn, worden, waar mogelijk, altijd en tijdig op deze derden verhaald	Schades waar mogelijk en juist verhaald	VSV	3	Interne audit. Onderdeel van de dossieraudit schade		1
90	Acceptatie	Special limits	Posten boven de limiet of buiten de richtlijnen ('specials') worden herkenbaar en op een betrouwbare wijze geadministreerd.	Special Limits herkenbaar	VSV	12	Interne controle of er een procedure voor registratie en melding van special limits is en of deze nog actueel is. Nagaan of het automatiseringssysteem hierin voorziet		1
91	Acceptatie	Tarieven	Er is een procedure voor het inregelen en aanpassen van tarieven, inclusief website en rekenboxen	Procedure inregelen tarieven	VSV	3	Onderdeel van interne acceptatie-audit. Steekproef op polisdossiers		1
96	Organisatorisch en juridisch	Handboek	De AO/IC en het organisatiediagram zijn beschreven en toegankelijk voor de medewerkers van het volmachtbedrijf	Handboek compleet en voor iedereen toegankelijk	Wft	12	Interne controle of de organisatie beschikt over een up-to-date handboek		1
97	Toetsing	Toegangsbeveiliging	Van een aantal (specificeren) polissen is vastgesteld dat de gegevens door logische toegangsbeveiliging zijn beschermd tegen ongeautoriseerde toegang conform wet- en regelgeving.	Controle toegangsbeveiliging assurantieapplicatie	VSV	12	Interne controle. Controleren of systeembevoegdheden van medewerkers in overeenstemming zijn met de functie		1

98	Automatisering	Systeemtoegang	De toegang tot de technische infrastructuur is beperkt tot geautoriseerde medewerkers	Controle toegangsbeveiliging systemen	AR	12	interne controle. Nagaan of inloggen zonder wachtwoord mogelijk is	1
95	Financieel	Rapportage	Polis- en schadegegevens zijn juist, tijdig en volledig volgens het NVGA-format aangemaakt en aangeleverd. Borderellen en overzichten met reserveringsgegevens volgens NVGA-formaat worden tijdig aangemaakt. De rekening-courant-, reservering- en special/poolgegevens met betrekking tot een aantal (specificeren) polissen en schadedossiers zijn juist, volledig en tijdig verwerkt	Volledige rapportage volgens NVGA format aan verzekeraars	VSV	12	interne controle	1
101	Fraude	Beleid	Is het fraudebeleid onderdeel van de procedures binnen uw bedrijf? Worden hierop aparte controles uitgevoerd? Is hiervan managementinformatie beschikbaar?	Controle fraudebeleid	NCA	12	controles in het kader van de fraudebeheersing; dubbele boekingen, boekingen op afgesloten schades, veel gebruikte rekeningnummers, andere / eigen controles; controle of gewerkt wordt met checklist fraude	1
102	Acceptatie	Voorlopige dekking	Is er een procedure/beleid voorlopige dekking?	Procedure voorlopige dekking	NCA	12	interne controle	1
104	Acceptatie	Kortingen	Is er een procedure voor het omgaan met commerciële kortingen?	Procedure commerciële kortingen	NCA	12	interne controle	1
105	Schade	Clearinghuis regres	Bent u aangesloten bij het Clearinghuis Regresschades?	Aansluiting Clearinghuis Regres	NCA	12	Jaarlijkse controle of gegevens nog actueel zijn	1
115	Acceptatie	Naverrekening	Naverrekeningen (onder andere transport, bedrijfsschadeverzekeringen, AVB en rechtsbijstand) van alle actieve polissen vinden tijdig, volledig en juist plaats	Controle naverrekeningen	SLA	1	Interne controle.	1
116	Toetsing	Integriteit personeel	De organisatie heeft een adequaat beleid voor de controle op de integriteit van het personeel	Beleid integriteit personeel	Wft	12	Aanstellingscontrole: vog; faillissementsregister; periodieke controle; aandacht bij functioneringsgesprekken; beleid	1

Aan : Accountants die volmachten controleren

Van : NIVRA Sectorcommissie Verzekeringsmaatschappijen en Pensioenfondsen (SVP)

Betreft : Informatie over controle van volmachten

Datum : 24 juni 2010

---

#### Aanleiding

De vertegenwoordigers van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) hebben in de eerste maanden van 2009 aangegeven dat de controle van volmachten niet efficiënt en effectief verloopt. Niet efficiënt omdat er allerlei dubbelcontroles worden uitgevoerd en niet effectief omdat vaak niet de juiste deskundigen worden ingezet voor de verschillende onderdelen van de controles. Op dinsdag 21 april 2009 is hierover gesproken met vertegenwoordigers van de werkgroep audit van het Verbond van Verzekeraars (VvV), NVGA, SVP en een accountant van de SVC die gespecialiseerd is in volmachtcontroles. Zij hebben toen in grote lijnen de problematiek en de in de praktijk ervaren knelpunten toegelicht alsmede mogelijke oplossingsrichtingen aangereikt.

De problematiek werd ook aangekaart bij het NIVRA via ingediende help desk vragen. De onduidelijkheid omtrent de reikwijdte van de uit te voeren (controle)werkzaamheden bij volmachten stond bij deze vragen centraal. In de huidige situatie bestaan de accountantswerkzaamheden uit enerzijds de controlewerkzaamheden ten behoeve van de financiële afrekening van volmachten en anderzijds de werkzaamheden in het kader van het uitvoeren van een specifieke opdracht rond het, op een aantal kwaliteitsaspecten, onderzoeken van de administratieve organisatie en interne beheersing. Dit overeenkomstig de samenwerkingsovereenkomst. De werkzaamheden die uitgevoerd worden met betrekking tot de kwaliteitsaspecten, van de administratieve organisatie en interne beheersing hebben een tweeledig karakter. Ten eerste om compliant te zijn met afspraken in de samenwerkingsovereenkomst tussen volmachthouder en volmachtgever. Ten tweede om de kwaliteit van de werking van de AO/IC bij de volmachthouder te toetsen. De uitkomsten van deze werkzaamheden worden door de externe accountant gebruikt bij het geven van een accountantsoordeel over de financiële afrekening van de volmacht.

#### Weergave huidige situatie

De huidige situatie is dat de volgende controles worden uitgevoerd:

- non-concurrentiële audits van verzekeraars
- dossieraudits door verzekeraars
- zelfcontrole door gevolmachtigden in het kader van de NVGA kwaliteitsnormering
- accountantscontrole op de financiële volmachtafrekening waarbij getoetst wordt aan de relevante bepalingen uit de samenwerkingsovereenkomst en de gehanteerde grondslagen. Tevens vindt een beoordeling plaats van de onderliggende financiële processen welke van belang zijn bij de totstandkoming van die financiële volmachtafrekening.
- Hiernaast wordt door de accountant een specifieke opdracht uitgevoerd waarbij bepaalde kwaliteitsaspecten in de huidige processen (AO/IC) worden onderzocht. Het resultaat van die werkzaamheden is een rapport van feitelijke bevindingen over die kwaliteitsaspecten. Hierbij wordt gekozen voor een brede benadering waarbij de processen gericht op financiën, acceptatie, portefeuillebeheer, schade, automatisering aan onderzoek worden onderworpen.

### Weergave nieuwe situatie

In de nieuwe situatie wordt van het volgende uitgegaan:

- non-concurrentiële audits van verzekeraars
- dossieraudits door verzekeraars
- self-assessments door gevolmachtigden aan de hand van een overzicht met attentiepunten gebaseerd op een checklist NVGA, waarin alle met verzekeraars overeengekomen werkzaamheden worden gemonitord (in de meeste gevallen als vastgelegd in het Kwaliteitshandboek voor volmachten)
- accountantscontrole op de financiële volmactafrekening waarbij getoetst wordt aan de relevante bepalingen uit de samenwerkingsovereenkomst, gehanteerde grondslagen en toetsing van de interne beheersingsmaatregelen van de onderliggende processen (financiën, acceptatie, portefeuillebeheer, schade, automatisering) waarop gesteund wordt bij de totstandkoming van de financiële volmactafrekening. Hiernaast is van belang het kennis nemen van de (kwaliteit van de) uitkomsten van de non-concurrentiële audits, de dossieraudits en de self-assessments.

Bovenstaande nieuwe invulling betekent derhalve dat de werkzaamheden voor de externe accountant inhoudelijk niet veel zullen wijzigen, maar wel beperkter van omvang zullen zijn. Wel stellen NVGA en Verzekeraars voor niet meer separaat te rapporteren over de opzet en werking van de AO/IC. De toetsing van de interne beheersing (AO/IC) in de processen (die van belang zijn bij het proces van totstandkoming van de financiële rapportage) blijft echter wel onderdeel van de werkzaamheden uitmaken omdat dit noodzakelijk is voor de grondslag van de accountantsverklaring bij de financiële afrekening.

Door de versobering, als gevolg van het weglaten van de specifieke opdracht inzake de beoordeling van bepaalde kwaliteitsaspecten, wordt de gevolmachtigde zelf gehouden expliciet te toetsen en te documenteren op welke wijze hij de opzet, bestaan en werking van de uitbesteding van werkzaamheden monitort (conform de Wft vereisten voor uitbesteding). Dit zal tot gevolg hebben dat het controleprotocol aan de kant van de verzekeraars (bij de dossier audits) moet worden uitgebreid met maatregelen om de beheersing van al haar (grote maar ook kleine) volmachthouders te monitoren en te documenteren.

Door verzekeraars & NVGA is voorgesteld om de gevolmachtigden (afhankelijk van de stand van zaken rond de beheersing van processen en het voldoen aan normen uit het Kwaliteitshandboek), de keuzevrijheid te geven:

- a) continueren van de huidige methode (in geval van het nog niet implementeren van de Checklist NVGA en het bijbehorende Self Assessment)
- b) hanteren van de nieuwe methode in geval van wel voldoen aan de implementatie hiervan.

### Advies

Het NIVRA adviseert haar leden de voorgestane aanpak van verzekeraars & NVGA over te nemen. De controle zal efficiënter en effectiever zijn indien de normen uit het Kwaliteitshandboek van de NVGA zijn geïmplementeerd in de volmachtorganisatie en ook duidelijke afspraken gemaakt zijn over de verdeling van werkzaamheden tussen volmachtgever (verzekeringmaatschappij), volmacht en accountant via bijvoorbeeld een controleprotocol (hierin onder andere opnemen verwachtingen van de accountant ten aanzien van de kwaliteit van de general controls in de IT omgeving). Voorwaarde is ook dat de (controle)werkzaamheden van de volmachtgever en de volmacht zelf van kwalitatief goed niveau zijn, goed gedocumenteerd zijn en transparant (aantoonbaar) zijn voor de accountant. Indien de kwaliteit van de beheersing in de volmachtorganisatie nog niet is geregeld middels implementatie van de checklist NVGA en het bijbehorende Self Assessment, zal de huidige methode gecontinueerd blijven totdat die wel geïmplementeerd zijn.

Bijgevoegd is ook een aangepaste modeltekst accountantsverklaring bij een financiële volmactafrekening.