

Meer verdieping en differentiatie in PE-onderwerpen RGA

Het Register Gevolmachtigd Agent (RGA) is opgericht om de deskundigheid van de gevolmachtigd agenten op een hoog niveau vast te leggen en te onderhouden. Vanaf 1 september 2017 is de erkenningsregeling opengesteld voor alle diplomahouders van het oude GA-diploma. Zij konden zich - via de overgangsregeling - registreren (mits ze aantoonbaar werkzaam waren in de volmachtbranche) evenals mensen die het nieuwe GA-diploma hebben behaald. Voor leden van de NVGA is een registratie in het RGA-register verplicht.

De erkenningsregeling kent inmiddels 738 ingeschreven personen. Zij dienen per kalenderjaar zeven studiepunten te behalen. In de praktijk betekent dit dat men twee workshops van een halve dag moet volgen. Vanaf 1 januari 2018 organiseert de SAR jaarlijks bijna 100 workshops en masterclasses alleen voor de RGA, met meer dan 17 verschillende onderwerpen.

Onderuitbesteding door de Gevolmachtigd Agent

Een nieuwe workshop in het PE-programma van de RGA

Een PE-commissie en het RGA-bestuur werken hard aan de invulling en vernieuwing van het PE-programma waarmee de deskundigheid en vakbekwaamheid van de RGA's wordt gewaarborgd. Een van de nieuwe workshops is 'Uitbesteding door de Gevolmachtigd Agent'. Deze workshop wordt verzorgd door Wim van de Weg, partner bij SVC Groep. Onderstaand een inleiding.

er sprake van onderuitbesteding. De Good Practice Bvs geeft niet alleen aanbevelingen die van invloed zijn op de verhouding tussen de volmachtgever en de gevolmachtigd agent, maar ook op de verhouding tussen de gevolmachtigd agent en een partij waaraan wordt onderuitbesteed.

In de overeenkomst (VSV) tussen de gevolmachtigd agent en de volmachtgever zijn bepalingen opgenomen over uitbesteding. Het is de gevolmachtigd agent niet toegestaan werkzaamheden of delen daarvan uit te besteden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de volmachtgever. Het moet dan wel gaan om werkzaamheden die voortvloeien uit de volmachtovereenkomst. Omdat de volmachtgever toestemming moet verlenen, zouden er door de volmachtgever ook voorwaarden verbonden kunnen worden aan de onderuitbesteding. Uit de Good Practice Bvs blijkt dat de volmachtgever voorwaarden moet verbinden aan onderuitbesteding.

WAT IS ONDERUITBESTEDING?

Een van de vragen die opkomt, is of iedere uitbesteding door de gevolmachtigd agent

Indien een gevolmachtigd agent werkzaamheden uitbesteedt, kan er sprake zijn van onderuitbesteding. DNB heeft in augustus 2019 de 'Good Practice Beheersing volmachten schadeverzekeraars' (Good Practice Bvs) gepubliceerd. Naast een overzicht van relevante wet- en regelgeving betreffende de beheersing van volmachten door schadeverzekeraars worden voorbeelden gegeven in de vorm van good practices, over hoe een verzekeraar invulling kan geven aan deze regelgeving.

ONDERUITBESTEDING

Als een verzekeraar gebruik maakt van een gevolmachtigd agent dan is er sprake van een vergaande vorm van uitbesteding. Als een gevolmachtigd agent vervolgens zelf kritieke en/of belangrijke processen uitbesteedt, is



De inhoud van het programma wordt bepaald door het bestuur van de erkenningsregeling voor wie de inhoud van de PE-cyclus een vast agendapunt is. Het streven is om de inhoud van de sessies zoveel mogelijk te laten aansluiten op de beroepspraktijk van de gevolmachtigd agent. Uit de enquête die na afloop aan de deelnemers wordt verzonden blijkt dat de workshops en masterclasses goed gewaardeerd worden maar dat er wel een roep is om meer verdieping en meer differentiatie in niveau van het aanbod. Dat heeft het bestuur van de RGA zich ter harte genomen.

Vanaf volgend jaar zal er meer differentiatie in niveau en doelgroep komen in de PE-cyclus van het RGA. Daarbij moet u denken aan workshops

die speciaal gericht zijn op leidinggevend van een volmachtbedrijf en er zal ook gestreefd worden naar meer verdieping ten aanzien van de behandelde onderwerpen. Dit betekent ook dat we de groepsgrootte voor deze workshops gaan terugbrengen naar maximaal 15 deelnemers, om daarmee ook de ruimte te geven aan interactie en discussie die de verdieping bevorderen.

Uit de volgende twee artikelen, waarvan de onderwerpen betrekking hebben op de RGA PE-kalende, spreekt de betrokkenheid van de docenten bij het PE-traject van het RGA.

Nelleke Sterrenberg

Beleidsmedewerker Stichting Assurantie Registratie



zich kwalificeert als onderuitbesteding, zoals bedoeld in de Good Practice Bvs van DNB? Het uitbesteden van de verzorging van hydrocultuur planten aan de plaatselijke bloemist zal zich niet kwalificeren als onderuitbesteding. Maar er zijn tegenwoordig dienstverleners/leveranciers werkzaam in de keten waarbij het antwoord niet zo eenvoudig valt te geven. Hoewel in de Wet op het financieel toezicht (art. 1.1) en in de Richtlijn Solvabiliteit II (art. 13.28) een definitie is opgenomen van uitbesteding lijkt EIOPA Richtsnoer 60 over uitbesteding het meest aan te sluiten bij de terminologie die in de Good Practice Bvs wordt gehanteerd: *'De onderneming moet vaststellen of, en documenteren dat, een uitbestede functie of activiteit een kritieke of belangrijke functie of activiteit is. Dit dient te geschieden aan de hand van de vraag of de betreffende functie of activiteit van essentieel belang is voor de bedrijfsvoering van de onderneming in de zin dat de onderneming zonder deze functie of activiteit niet in staat zou zijn om haar diensten aan de verzekeringnemers te verlenen.'*

Tijdens de PE-sessie 'De Gevolmachtigd agent en uitbesteding' wordt aan de hand van een uitgebreide case met meer dan 25 voorbeeldsituaties verkend in hoeverre er sprake is van onderuitbesteding. Denk hierbij aan een Platform as a Service toepassing (server buiten de deur), externe toepassingen op het gebied van Straight Through Processing (STP) bij acceptatie en schadebehandeling of aan het uitvoeren van volmachtwerkzaamheden door medewerkers van het gelieerde assurantiekantoor.

UITBESTEDING OF BELANGRIJKE AFHANKELIJKHEID

Het onderwerp 'onderuitbesteding' is ook onderdeel van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten 2020 (taken OJ-24 en OJ-25). Van de gevolmachtigd agent wordt onder andere verwacht dat is geïnventariseerd of er volmachtwerkzaamheden zijn onderuitbesteed en zo ja welke werkzaamheden dit zijn. Als er sprake is van onderuitbesteding dan moet de gevolmachtigd agent per uitbesteding beschikken over een risicoanalyse en over documentatie waaruit blijkt dat de volmachtgever heeft ingestemd met de onderuitbesteding. Taak OJ-6 in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten 2020 gaat over risicomanagement. Van de gevolmachtigd agent wordt verwacht dat er een risicoregister is waaruit blijkt dat naast kwetsbaarheid van medewerkers op sleutelposities, de afhankelijkheid van bepaalde klanten en de afhankelijkheid van bepaalde verzekeraars ook 'overige belangrijke afhankelijkheden' zijn geïnventariseerd, geanalyseerd en beoordeeld. Het lijkt erop dat een 'onderuitbesteding' een 'belangrijke afhankelijkheid' is. Maar een 'belangrijke afhankelijkheid' is niet per definitie een 'onderuitbesteding' zoals bedoeld in de Good Practice Bvs van DNB. De uitkomst van deze afweging heeft echter wel gevolgen voor de vereiste behandelwijze.

VOORBEELD AUDITRECHT EN ONDERZOEKRECHT

Uit de Good Practice Bvs blijkt dat in de overeenkomst met een partij waaraan door de

gevolmachtigd agent wordt onderuitbesteed, het recht van audit door de volmachtgever en het onderzoekrecht voor DNB opgenomen moet worden. In sommige gevallen eindigt een uitbesteding niet bij de partij waaraan door de gevolmachtigd agent is onderuitbesteed. Er kan sprake zijn van verlenging van de keten doordat onderuitbesteder ook weer werkzaamheden heeft uitbesteed. Denk hierbij aan een IT-service provider die gebruik maakt van de dienstverlening van een zelfstandig datacenter. De gevolmachtigd agent zal er voor moeten zorgen dat ook in de overeenkomst tussen de IT-service provider en het datacenter het auditrecht van de volmachtgever en het onderzoekrecht van de DNB is opgenomen. Indien er alleen sprake is van een 'belangrijke afhankelijkheid' dan geldt deze eis niet.

ERVARINGEN

Uit de eerste ervaringen met de PE-sessie 'De Gevolmachtigd agent en uitbesteding' blijkt dat voor een goed begrip van de stof het gewenst is dat de deelnemer bekend is met de dagelijkse werkzaamheden van de RGA en met de inhoud van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten.

Enkele reacties van deelnemers waren: "een praktische case met veel groepsinteractie" en "een eyeopener voor beleidsbepalers en dagelijks leidinggevend van een volmachtbedrijf".

Wim van de Weg
Partner SVC Groep