

Bijlage 2: Normen en Criteria voor de accountant

Algemeen	In dit document zijn de Normen en de Criteria voor de accountant beschreven. De gehanteerde codering en benaming van de taak komen overeen met de codering en benaming in de applicatie Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten die voor de Gevolmachtigde Agent en de accountant beschikbaar is via www.volmachtplein.nl. De normen en criteria worden elk jaar aangepast aan voortschrijdende inzichten en wensen, zowel vanuit de gebruikerskant (de volmachtgevers en de gevolmachtigde agenten) als vanuit de opstellerskant (Werkgroep Risicobeheersing Gevolmachtigde Agenten). De huidige aanpak dient dan ook als groeimodel gezien te worden, met de intentie om waarde toe te voegen aan het beoordelingstraject (dat meer omvat dan de rapportage van de accountant) tussen de volmachtgever en de gevolmachtigde agent. Bij de versie 2025 is rekening gehouden met de ervaringen die gevolmachtigden, accountants en verzekeraars in het verleden hebben opgedaan met het Werkprogramma. De accountant gaat bij iedere taak na hoe de gevolmachtigde agent de betreffende interne controle(s) in het betreffende jaar heeft uitgevoerd zonder hierover een oordeel of conclusie te geven. De werkzaamheden vallen onder de Nederlandse Standaard 4400 en bestaan in hoofdzaak uit het nagaan of de voorgeschreven documentatie aanwezig is, het inwinnen van inlichtingen bij (medewerkers van) de gevolmachtigde agent en het uitvoeren van eigen waarnemingen. Op grond hiervan rapporteert de accountant zijn feitelijke bevindingen in het rapport inzake overeengekomen specifieke werkzaamheden. Er zijn 52 taken (85 controles) die de accountant in zijn onderzoek betreft. <i>Afhankelijk van de frequentie van uitvoering (jaar of kwartaal) kan een taak meerdere interne controles omvatten.</i> De accountant gaat, over het betreffende jaar, na of in de applicatie Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten: 1. De gevolmachtigde agent de betreffende taken heeft uitgevoerd. 2. De gevolmachtigde agent per taak heeft geconcludeerd dat aan de norm wordt voldaan of indien de gevolmachtigde agent heeft geconcludeerd dat niet aan de norm wordt voldaan, dat deze een vervolgtask heeft aangemaakt. 3. De gevolmachtigde agent een vervolgtask heeft aangemaakt. Als er een vervolgtask is aangemaakt, de gevolmachtigde agent de vervolgtask heeft uitgevoerd met de codering 'voltooid'. Als er sprake is van een vervolgactiedatum in het volgende boekjaar dan vermeldt de accountant dat in de rapportage. 4. De gevolmachtigde agent bij een taak gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om afwijkende beheersmaatregelen te benoemen. <i>Als er gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om afwijkende beheersmaatregelen te benoemen, dan staat bij de betreffende taak het veld 'Verklaring GA' op 'Ja'. De accountant vermeldt in dat geval in de rapportage dat de gevolmachtigde agent gebruik heeft gemaakt van de 'Verklaring GA'. Ook vermeldt de accountant in de rapportage de afwijkende beheersmaatregelen die de gevolmachtigde agent hanteert. De accountant onderzoekt niet of de gevolmachtigde agent aan de afwijkende beheersmaatregelen voldoet.</i> 5. De gevolmachtigde agent de taak heeft onderbouwd met documenten die de accountant in het onderzoek zal betrekken. <i>Deze documenten zijn dan geüpload in de applicatie. Indien deze documenten ontbreken, mag de</i>
------------------------	--

		<i>gevolmachtigde agent ook op andere wijze informatie verstrekken. De accountant geeft in dat geval in de rapportage aan dat (een deel van) de informatie op andere wijze door de gevolmachtigde agent is verstrekt en dat de bevinding niet (geheel) gebaseerd is op de bij de interne controle taak, in de applicatie, beschikbare documenten.</i> Ook voert de accountant de werkzaamheden uit die vermeld staan in de kolom 'Werkzaamheden van de Accountant'. Daar waar in deze bijlage wordt vermeld 'waarneming' is geen sprake van een statistische steekproef of integrale waarneming. De accountant beslist zelf hoeveel waarnemingen er worden uitgevoerd. Bijlage 4 geeft het minimumaantal waarnemingen, het feitelijk aantal waarnemingen bepaalt de accountant afhankelijk van de premieomvang bij een gevolmachtigde agent. Hierbij geldt het principe van comply or explain: indien de accountant kiest voor een ander aantal waarnemingen dan in de tabel van bijlage 4 is genoemd, dan licht de accountant dit toe in het rapport van overeengekomen specifieke werkzaamheden. De wijze van selecteren en de omvang van het aantal uitgevoerde waarnemingen vermeldt de accountant in de rapportage. De waarnemingen zijn constatering op zichzelf, de waarnemingen hebben niet tot doel om op grond hiervan extrapolaties te maken, oordelen te geven of conclusies te trekken. Dit wordt overgelaten aan de gebruikers van het rapport van overeengekomen specifieke werkzaamheden. De werkgroep adviseert aan gevolmachtigde agenten om de interne controles uit te voeren over de juiste periode. Voor de kwartaaltaken wordt geadviseerd om de periodes Q4 vorig jaar en Q1, Q2 en Q3 verslag jaar, of de periodes Q1, Q2, Q3 en Q4 verslag jaar te hanteren.	
Codering	Taak	Norm voor de Gevolmachtigde Agent ¹	Werkzaamheden van de Accountant
O	Organisatie		
1. Organisatiestructuur / Functiescheiding			
O-PER-20	Organisatiestructuur	De GA beschikt over een beschrijving van de AO/IB en organisatiestructuur en heeft deze toegankelijk gemaakt voor de medewerkers. De GA beschikt (minimaal) over de volgende documenten: - de juridische organisatiestructuur (met vermelding van de UBO's). - de functionele organisatiestructuur (functies, bevoegdheden per functie en medewerkers met functievermelding). Vermeld moet zijn welke medewerkers belast zijn met volmachtwerkzaamheden op acceptatie, schade, financieel en IT (strikt	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over de volgende documenten, deze hoeft de accountant niet inhoudelijk te beoordelen: - de juridische organisatiestructuur (met vermelding van de UBO's). <i>Een persoon wordt gezien als een UBO bij een kapitaalbelang (bijvoorbeeld in aandelen of certificaten), stemrechten in de aandeelhoudersvergadering, feitelijke zeggenschap, of in geval de organisatie een stichting of trust een belang als begunstigde van het vermogen of bijzondere zeggenschap over dat vermogen van 25% of meer.</i> - de functionele organisatiestructuur (functies, bevoegdheden per functie en medewerkers met functievermelding). <i>Vermeld</i>

¹ De gevolmachtigd agent voert taken minimaal eenmaal per jaar uit. De taken O-FRA-21, A-ACC-71, A-ACC-61, S-KWA-31, S-KWA-11, S-KWA-61, I-AUT-41, F-FIN-41, F-FIN-61, F-FIN-51 en F-FIN-11 dient de gevolmachtigde agent echter eenmaal per kwartaal uit te voeren.

		gescheiden/functiescheiding). De GA beschikt over een procedure uitdiensttreding met onder andere verwijderen van autorisaties in de IT systemen.	<i>moet zijn welke medewerkers belast zijn met volmacht werkzaamheden op acceptatie, schadebehandeling, financieel en IT.</i> - de procedurebeschrijving met betrekking tot uitdiensttreding en het verwijderen van autorisaties in de IT systemen - de procedurebeschrijving met betrekking tot risicomanagement (zie ook taak O-ORG-20) - het calamiteitenplan en/of business continuïteitsplan (zie ook O-ORG-40) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de behandeling van ICT-incidenten (zie ook taak O-ORG-30) - het fraudebeleid (zie ook taak O-FRA-10) - procedurebeschrijving met betrekking tot het signaleren van (mogelijke) interne fraude (zie ook taak O-FRA-20) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de uitbesteding van volmachtwerkzaamheden (zie ook taak O-UIT-10) - de procedurebeschrijving voor acceptatie van verzekeringen met processtappen en controlemomenten (zie ook taak A-ACC-10) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de maandelijkse prolongatie van verzekeringen (zie ook taak A-ACC-70) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het opvragen en verwerken van naverrekenings/actualisatiegegevens (zie ook taak A-ACC-30) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het verzamelen en verwerken van experience ratinggegevens (zie ook taak A-ACC-30) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het royeren van polissen (zie ook taak A-ACC-60) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de behandeling van schade met processtappen en controlemomenten (zie ook taak S-SCH-10) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het bewaken van de voortgang van schade (zie ook S-SCH-10) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het overdragen van schade aan de volmachtgever (zie ook taak S-KWA-30) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het hanteren en actualiseren van schadereserves op schade (zie ook taak S-KWA-10) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de behandeling, registratie en fiattering van coultance-uitkeringen (zie ook taak S-KWA-70) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het fiatteren van
--	--	---	--

			schadeboekingen (zie ook taak S-KWA-60) - een beschrijving van de IT informatie-architectuur van applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor een volmachtgever (zie ook I-AUT-20) - een overzicht van applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor een volmachtgever (zie ook I-AUT-20) - een risicoanalyse gericht op informatiebeveiligingsrisico's van applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers (zie ook taak I-AUT-10) - het informatiebeveiligingsbeleid / informatiebeveiligingsplan (zie ook taak I-AUT-10) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het toekennen van gebruikersaccounts (zie ook taak I-PER-10) - een autorisatiematrix (zie ook taak I-PER-10) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het toekennen van gebruikersrechten (zie ook taak I-PER-10) - een overzicht van accounts die niet tot een individuele gebruiker zijn te herleiden (zie ook taak I-PER-10) - een overzicht van accounts met beheerdersrechten (zie ook taak I-PER-10) - de procedurebeschrijving met betrekking tot wijzigingen in de inrichting van applicaties in de inrichting van applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers (zie ook taak I-AUT-30) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het veiligstellen van data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers (zie ook taak I-AUT-40) - een overzicht van in eigen beheer gebouwde (of laten bouwen) applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers (zie ook I-AUT-50) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het in eigen beheer bouwen of laten bouwen van applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgevers, en het onderhouden hiervan (zie ook I-AUT-50) - de procedurebeschrijving met betrekking tot budgetten en prognoses waarmee de gevolmachtigde agent inzicht krijgt in zijn financiële positie en de resultaten (zie ook taak F-FIN-20) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de
--	--	--	--

			dagelijkse financiële afwikkeling van boekingen en facturen (zie ook taak F-FIN-40) - de procedurebeschrijving met betrekking tot het bewaken van achterstanden bij het incasseren van verzekeringspremies bij verzekeringnemers en het schorsen van de verzekeringsdekking (zie ook taak F-FIN-60) - de procedurebeschrijving met betrekking tot eventuele overdracht van premievorderingen aan een incasso-partner (zie ook taak F-FIN-60) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de incasso van verzekeringspremies door een bemiddelaar (zie ook taak F-FIN-60) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de excasso van premie- en schadeboekingen (zie ook taak F-FIN-50) - de procedurebeschrijving met betrekking tot de excasso van premie- en schadeboekingen door een bemiddelaar (zie ook taak F-FIN-50) - procedurebeschrijving voor afdracht van de assurantiebelasting (zie ook taak F-FIN-10) 2. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of deze documenten voor de medewerkers met volmacht werkzaamheden toegankelijk zijn en dat deze medewerkers kennis kunnen nemen van de inhoud. Bijvoorbeeld omdat de medewerker toegang heeft tot een intranet of een gedeelde map waar deze informatie wordt vermeld.
O-PER-21	Functiescheiding	De GA toetst minimaal jaarlijks of de medewerkers met volmacht werkzaamheden binnen hun bevoegdheden handelen.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of de medewerkers met volmacht werkzaamheden binnen hun bevoegdheden hebben gehandeld. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i> 2. De accountant gaat na of in de beschreven functionele organisatiestructuur (functies, bevoegdheden per functie en medewerkers met functievermelding) er medewerkers met volmachtwerkzaamheden zijn die belast zijn met werkzaamheden op twee of meer van de functiegebieden acceptatie-, schadebehandeling, financiële werkzaamheden en IT werkzaamheden,.
2. Risicomanagement - Beleid			
O-ORG-20	Risicomanagement - Beleid	De GA beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot risicomanagement, waaruit	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot risicomanagement.

		blijkt hoe (onacceptabele) risico's in kaart worden gebracht, gekwantificeerd en welke beheersmaatregelen er zijn om risico's te mitigeren. Het risicomanagement is onderdeel van de bedrijfsvoering. Dit proces moet als doel hebben de bedrijfs- en procescontinuïteit te waarborgen en kent de volgende stappen: - het identificeren van mogelijke risico's; - het bepalen van de impact van deze risico's; - rapporteren hiervan aan het management van de GA en afhankelijk van het soort incident aan de verzekeraar; - toepassen van nodige beheersmaatregelen. De procedure risicomanagement dient afgestemd te zijn op de grootte en complexiteit van de bedrijfsvoering van de GA.	2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving de navolgende onderwerpen zijn opgenomen: - de wijze waarop de gevolmachtigde agent invulling geeft aan het beheersen van risico's; - het identificeren van risico's; - het beoordelen van risico's; - het rapporteren over risico's; - het toepassen van beheersmaatregelen.
O-ORG-21	Risicomanagement - Beleid	De GA controleert of er voor (niet acceptabele) risico's een beheers/verbeterplan is opgesteld en hieraan uitvoering wordt gegeven. De GA controleert of in het risicoregister (ten minste) de volgende risico's zijn geïnventariseerd, geanalyseerd en beoordeeld: - kwetsbaarheid van medewerkers op sleutelposities (bijv. verantwoordelijke IT, betalingen, taakroulatie etc); - afhankelijkheid van bepaalde klanten; - afhankelijkheid van bepaalde verzekeraars; - overige belangrijke afhankelijkheden (zoals financiering en IT processen).	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of: - in het risicoregister (ten minste) de volgende risico's zijn geïnventariseerd, geanalyseerd en beoordeeld: - kwetsbaarheid van medewerkers op sleutelposities; - afhankelijkheid van bepaalde klanten; - afhankelijkheid van bepaalde verzekeraars; - overige belangrijke afhankelijkheden (bijvoorbeeld financiering en IT processen). - er voor (niet acceptabele) risico's beheersmaatregelen zijn geformuleerd en hieraan uitvoering wordt gegeven. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i> 2. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een risicoregister waarin de navolgende risico's zijn geïnventariseerd, geanalyseerd en beoordeeld (de accountant gaat niet na of deze werkzaamheden door de gevolmachtigde agent juist en volledig zijn uitgevoerd): - kwetsbaarheid van medewerkers op sleutelposities; - afhankelijkheid van bepaalde klanten;

			- afhankelijkheid van bepaalde verzekeraars; - overige belangrijke afhankelijkheden (bijvoorbeeld financiering en IT processen). 3. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent, bij de risico's die de gevolmachtigde agent heeft beoordeeld als niet acceptabel, beheersmaatregelen heeft geformuleerd (de accountant gaat niet na of de geformuleerde beheersmaatregelen de risico's afdoende afdekken) of het risico zichtbaar heeft geaccepteerd.
3. Calamiteitenplan			
O-ORG-40	Calamiteitenplan	De GA beschikt over een calamiteitenplan en/of business continuïteitsplan. Dit plan wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd. In dit plan is beschreven hoe de bedrijfsvoering van de GA kan worden hervat in geval van een ernstige bedrijfsonderbreking door een calamiteit. Het calamiteitenplan en/of business continuïteitsplan is minimaal gebaseerd op de DNB Good Practice 2023 Informatie Beveiliging. Digitale aanvallen door hackers (Cybersecurity dreigingen zoals Phishing, virussen, (D)DoS en Advanced Persistent Threats (APT's)) dienen expliciet opgenomen te zijn. De GA heeft beschreven wie zich bezighouden met de opvang en reduceren van de schaal van een calamiteit als deze zich voordoet en zorgt voor registratie van de calamiteit. Het gaat hier om plannen die er op gericht zijn om in geval van een calamiteit effectief en efficiënt te reageren op de ontstane situatie. Denk hierbij ook aan uitbestede kritieke functies en voldoende IT capaciteit. De maatregelen die de gevolmachtigde agent treft zijn erop gericht dat in geval van een calamiteit: - sprake is van maximaal 24 uur dataverlies (applicaties die verzekeringstechnische of	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een calamiteitenplan en/of business continuïteitsplan. 2. De accountant gaat na of in dit plan wordt beschreven: - dat het plan jaarlijks wordt beoordeeld op actualiteit en waar nodig wordt aangepast; - hoe de bedrijfsvoering van de gevolmachtigde agent kan worden hervat in geval van een ernstige bedrijfsonderbreking; - wie verantwoordelijk zijn voor opstellen van plan en wie belast zijn met de uitvoering van het plan in geval van een calamiteit; - dat een calamiteit wordt geregistreerd en geëvalueerd. 3. De accountant gaat na of in dit plan wordt beschreven dat de gevolmachtigde agent heeft georganiseerd dat in geval van een calamiteit: - er sprake is van maximaal 24 uur dataverlies (applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers); - de organisatie binnen 24 uur bereikbaar is (communicatiemiddelen); - de organisatie binnen 48 uur operationeel is met betrekking tot het gebruik van de computer en de verzekeringstechnische bestanden; - de organisatie binnen 1 week de uit te voeren volmachtwerkzaamheden kan hervatten; - de data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgever wordt beschermd.

		financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers); - de organisatie binnen 24 uur bereikbaar is (communicatiemiddelen); - de organisatie binnen 48 uur operationeel is met betrekking tot het gebruik van de computer en de verzekeringstechnische bestanden; - de organisatie binnen 1 week haar volmachtwerkzaamheden kan hervatten; - de data afdoende is beschermd. Denk aan wachtwoorden, persoonsgegevens, etc.	
O-ORG-41	Calamiteitenplan	De GA beoordeelt na een calamiteit of de beschreven maatregelen het gewenste effect hebben gehad.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent het calamiteitenplan en/of business continuïteitsplan heeft beoordeeld op actualiteit. Documenten waaruit blijkt dat een dergelijke beoordeling is uitgevoerd zijn beschikbaar voor de accountant en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. 2. De accountant gaat na of er in het verslagjaar een calamiteit heeft plaatsgevonden. De data vermeldt de accountant in de rapportage. Als er in het verslagjaar een calamiteit is geweest: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent heeft beoordeeld of de in het calamiteitenplan beschreven maatregelen het gewenste effect hebben gehad doordat de uitgangspunten zijn behaald. De uitgangspunten zijn: - er was sprake van maximaal 24 uur dataverlies (applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers); - de organisatie was binnen 24 uur bereikbaar (communicatiemiddelen); - de organisatie was binnen 48 uur operationeel met betrekking tot het gebruik van de computer en de verzekeringstechnische bestanden; - de organisatie kon binnen 1 week de uit te voeren volmachtwerkzaamheden hervatten; - de data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgever, was beschermd. De accountant vermeldt in de rapportage de volgens de beoordeling van de gevolmachtigde agent behaalde en niet behaalde uitgangspunten. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht,</i>
4. Incidenten			

O-ORG-30	Incidenten	De GA beschikt over een procedure die borgt dat incidenten gesignaleerd en geregistreerd worden. Indien van toepassing worden deze gemeld bij de juiste instantie. Met incidenten worden bedoeld: - alle incidenten in de zin van de WFT, dit is "een gedraging of een gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van de GA." - alle IT incidenten. De GA definieert in zijn procedure wat er verstaan wordt onder een impactvol IT incident (bijvoorbeeld: incidenten die de bedoelde werking van de applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers langer dan 24 uur verstoren of waarbij informatie uit deze applicaties onherstelbaar verloren gaat). In de procedure moet zijn opgenomen welke incidenten gemeld dienen te worden bij de volmachtgever en/of toezichthouder. Tevens bevat de procedure een escalatieproces en beheersmaatregelen om dergelijke incidenten te voorkomen. De GA gaat ten minste jaarlijks na of de procedure nog voldoet.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de behandeling van Wft-incidenten waarin is opgenomen: - dat de procedurebeschrijving jaarlijks wordt beoordeeld op actualiteit en waar nodig wordt aangepast; - welke incidenten gemeld moeten worden bij de volmachtgever en/of toezichthouder; - wie verantwoordelijk is voor de behandeling van het incident en aan wie wordt gerapporteerd; - dat incidenten worden geanalyseerd en wordt beoordeeld of en zo ja welke, beheersmaatregelen worden getroffen. 2. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de behandeling van ICT-incidenten waarin is opgenomen: - dat de procedurebeschrijving jaarlijks wordt beoordeeld op actualiteit en waar nodig wordt aangepast; - de definitie van een impactvol ICT-incident; - welke incidenten gemeld moeten worden bij de volmachtgever en/of toezichthouder (minimaal impactvolle ICT-incidenten); - wie verantwoordelijk is voor de behandeling van het incident en aan wie wordt gerapporteerd; - dat incidenten worden geanalyseerd en wordt beoordeeld of en zo ja welke, beheersmaatregelen² worden getroffen. 3. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent beschikt over een incidentenregister voor het registreren van incidenten. 4. De accountant gaat na of het incidentenregister de navolgende informatieelden bevat: - omschrijving van het incident; - impact/gevolg van het incident; - aard/oorzaak van het incident; - het aantal getroffen klanten; - de financiële consequentie van het incident; - of het incident reputatie schade tot kan gevolg hebben (ja/nee); - de duur van het incident; - het gevolg dat het incident heeft voor de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de data van de volmachtadministratie; - (overige) gevolgschade;
----------	------------	---	---

² Verwacht wordt dat de gevolmachtigde agent in de procesbeschrijving heeft vastgelegd dat een incident wordt geanalyseerd en dat het incident wordt beoordeeld, er zo nodig (aanvullende) beheersmaatregelen worden getroffen.

			- melding van het incident aan de volmachtgever en/of toezichthouder; - wijze waarop het incident is opgelost.
O-ORG-31	Incidenten	De GA controleert of in het incidentenregister, waarin incidenten in de zin van de WFT en IT vastgelegd worden, de volgende items (indien van toepassing) zijn opgenomen: - impact/gevolg van het incident; - aard/oorzaak van het incident; - het aantal getroffen klanten; - financiële consequentie; - reputatieschade; - de duur van het incident; - het dataverlies dat het incident met zich meebrengt, zoals voortdurende beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid of authenticiteitsverlies; - overige gevolgschade; - melding aan verzekeraar/ toezichthouder; - wijze van oplossen van het incident.	- De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of in het incidentenregister, waarin Wft incidenten en impactvolle ICT incidenten vastgelegd worden, de volgende items (indien van toepassing) zijn opgenomen: - omschrijving van het incident; - impact/gevolg van het incident; - aard/oorzaak van het incident; - het aantal getroffen klanten; - de financiële consequentie van het incident; - of het incident reputatieschade tot kan gevolg hebben (ja/nee); - de duur van het incident; - het gevolg dat het incident heeft voor de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de data van de volmachtadministratie; - (overige) gevolgschade; - melding van het incident aan de volmachtgever en/of toezichthouder; - wijze waarop het incident is opgelost. Documenten waaruit blijkt dat een dergelijke beoordeling is uitgevoerd zijn beschikbaar voor de accountant en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i> - De accountant gaat door het inwinnen van inlichtingen na of er in het verslagjaar een Wft incident is geweest. - De accountant gaat door het inwinnen van inlichtingen na of er in het verslagjaar een impactvol ICT incident is geweest. - De accountant gaat na of het incident is geregistreerd in het incidentenregister. <i>Gezien het vertrouwelijke karakter van het incidentenregister is het niet noodzakelijk dat de accountant documenten in relatie tot de betreffende incidentenregistratie opvraagt voor archiveringsdoeleinden.</i>
5. Beleid - Fraude			
O-FRA-10	Beleid - Fraude	De GA beschikt over een fraudebeleid. In dit beleid is o.a. beschreven:	De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over fraudebeleid. De accountant gaat na of in het fraudebeleid is opgenomen:

		- op welke wijze het fraudebeleid aan medewerkers wordt uitgedragen (awareness); - op welke wijze de GA het Spoorboekje Fraude en de scorelijsten Fraude indicatoren beschikbaar heeft gesteld aan de medewerkers; - op welke wijze een (vermoeden van) fraude wordt gemeld bij de fraude contactpersoon van de GA; - op welke wijze een (vermoeden van) fraude wordt gemeld bij de volmachtgever; - op welke wijze een (vermoeden van) fraude wordt vastgelegd in een frauderegister. De GA heeft het fraudebeleid toegelicht op de website.	- dat elk vermoeden van fraude wordt getoetst aan de risico- en onderzoeksindicatoren conform het Spoorboekje Fraudebeheersing; - dat (mogelijke) fraude, wordt gemeld bij de fraude contactpersoon van de gevolmachtigde agent; - dat (mogelijke) fraude wordt geregistreerd in het frauderegister van de gevolmachtigde agent; - dat een (mogelijke) fraude (inclusief Extern Verwijzings Register meldingen) binnen 3 werkdagen na signalering van de (mogelijke) fraude wordt gemeld bij de volmachtgever. 2. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent het fraudebeleid heeft toegelicht op de website van de gevolmachtigde agent.
O-FRA-11	Beleid - Fraude	De GA controleert of uit de registratie van fraude, inclusief vermoedens van fraude blijkt dat: - er is getoetst aan de risico- en onderzoek indicatoren conform het Spoorboekje Fraudebeheersing; - de (mogelijke) fraude is gemeld bij de fraude contactpersoon van de GA; - de (mogelijke) fraude is toegevoegd aan het frauderegister; - de (mogelijke) fraude, gesignaleerd conform de checklist uit het Spoorboekje Fraudebeheersing, binnen 3 werkdagen is gemeld bij de volmachtgever.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of uit de registratie van fraude, inclusief vermoedens van fraude blijkt dat de (mogelijke) fraude: - is getoetst aan de risico- en onderzoeksindicatoren conform het Spoorboekje Fraudebeheersing; - is gemeld bij de fraude contactpersoon van de gevolmachtigde agent; - binnen 3 werkdagen na het signaleren van de (mogelijke) fraude (inclusief Extern Verwijzings Register meldingen), is gemeld bij de volmachtgever. Documenten waaruit blijkt dat er bij de volmachtgever is gemeld, zijn beschikbaar (bijvoorbeeld een e-mail of bevestiging van de volmachtgever). Documenten waaruit blijkt dat een dergelijke beoordeling is uitgevoerd zijn beschikbaar voor de accountant en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i> 2. De accountant interviewt minimaal één medewerker met acceptatiebevoegdheden en één medewerker met schadebehandelingsbevoegdheden. De accountant vermeldt in de rapportage, naast de feitelijke bevindingen, het aantal medewerkers dat geïnterviewd is. De accountant gaat, door het houden van een interview, na of: - het fraudebeleid bekend is; - (mogelijke)fraude in het acceptatie- en schadebehandelingsproces wordt gesignaleerd; - (mogelijke)fraude in het acceptatie- en

			schadebehandelingsproces wordt gemeld bij de fraude contactpersoon van de gevolmachtigde agent. - De accountant gaat na of het Spoorboekje Fraudebeheersing en de scorelijsten Fraude indicatoren beschikbaar zijn voor de medewerkers met volmacht werkzaamheden en dat zij hiervan gebruik kunnen maken - De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een fraude register. De accountant vraagt de gevolmachtigde agent om het register met de registraties te tonen. - De accountant gaat bij wijze van waarneming na (op de registraties in het fraude register) of de (mogelijke) fraude: - Zichtbaar is getoetst aan de risico- en onderzoeksindicatoren conform het Spoorboekje Fraudebeheersing; - is gemeld bij de fraude contactpersoon van de gevolmachtigde agent; - binnen 3 werkdagen na het signaleren van de (mogelijke) fraude (inclusief Extern Verwijzings Register meldingen), is gemeld bij de volmachtgever. Documenten waaruit blijkt dat er bij de volmachtgever is gemeld, zijn voor de accountant beschikbaar (bijvoorbeeld een e-mail of bevestiging van de volmachtgever). <i>Gezien het vertrouwelijke karakter van het frauderegister is het niet noodzakelijk dat de accountant documenten in relatie tot de betreffende frauderegistratie opvraagt voor archiveringsdoeleinden.</i>
6. Interne kwaliteitscontrole - Fraude			
O-FRA-20	Interne kwaliteitscontrole - Fraude	De GA beschikt over een procedure om door middel van controle interne fraude risico's te signaleren.	- De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het signaleren van (mogelijke) interne fraude. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen: - welke waarnemingen er worden uitgevoerd op mutaties en transacties in het acceptatietraject; - welke waarnemingen er worden uitgevoerd op mutaties en transacties in het schadebehandelingstraject; - welke waarnemingen er worden uitgevoerd op mutaties en transacties in het financiële traject; - dat documenten waaruit de waarnemingen blijken worden gearhiveerd voor controledoeleinden. - De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving de navolgende specifieke controles zijn opgenomen: - controle op dubbele boekingen; - controle op veel gebruikte rekeningnummers; - controle op boekingen die zijn gedaan op afgesloten schaden;

			- controle op premiebetaling op verzekeringen van medewerkers; - controle op uitbetaling van schaden op rekeningnummers van medewerkers; - controle op schadedossiers van medewerkers.
O-FRA-21	Interne kwaliteitscontrole - Fraude	De GA voert periodiek deelwaarnemingen op mutaties en transacties bij acceptatie, schadebehandeling en in de financiële administratie met als doel de signalering van mogelijke interne fraude. Hiervan wordt verslag gedaan.	1. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van de waarnemingen die de gevolmachtigde agent heeft uitgevoerd op mutaties en transacties gericht op het signaleren van (mogelijke) interne fraude. 2. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal een waarneming heeft uitgevoerd op transacties in het: - acceptatietraject; - schadebehandelingstraject; - financiële traject. 3. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal de navolgende specifieke controles heeft uitgevoerd: - controle op dubbele boekingen; - controle op veel gebruikte rekeningnummers; - controle op boekingen die zijn gedaan op afgesloten schaden; - controle op premiebetaling op verzekeringen van medewerkers; - controle op uitbetaling van schaden op rekeningnummers van medewerkers; - controle op schadedossiers van medewerkers. Documenten waaruit blijkt dat een dergelijke beoordeling is uitgevoerd zijn beschikbaar voor de accountant. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i>
7. Uitbesteding			
O-UIT-10	Uitbesteding – Selectie - Aanstelling	De GA heeft geïnterviewd of er IT- en volmachtwerkzaamheden (inclusief de hieraan gerelateerde werkzaamheden) zijn (onder) uitbesteed en zo ja, welke werkzaamheden dit zijn. De GA beschikt over een beschrijving van de procedure uitbesteding. In de procedure wordt minimaal aandacht besteed aan: - risicoanalyse; - performance aspecten; - beheerste en integere bedrijfsvoering aspecten; - voldoen aan normen op het gebied van informatiebeveiliging en continuïteit waaronder de Leidraad IT risico's Volmacht;	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft geïnterviewd of er volmachtwerkzaamheden (inclusief de hieraan gerelateerde werkzaamheden) zijn uitbesteed en zo ja welke werkzaamheden dit zijn. Documenten waaruit blijkt dat een inventarisatie is uitgevoerd zijn beschikbaar voor de accountant en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. Als er door de gevolmachtigde agent volmachtwerkzaamheden zijn uitbesteed: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de uitbesteding van volmachtwerkzaamheden. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

		- exit-afspraken; - geheimhouding; - right-to-audit; - jaarlijkse evaluatie. De GA beschikt over een goedkeuring op de uitbesteding van de volmachtgever(s).	- het uitvoeren van een risicoanalyse; - het voldoen aan performance aspecten; - het voldoen aan beheerste en integere bedrijfsvoering aspecten; - het voldoen aan normen op het gebied van informatiebeveiliging en continuïteit; - het maken van exit-afspraken; - het maken van geheimhouding-afspraken; - het right-to-audit (gevolmachtigde agent, volmachtgever en toezichthouder); - het jaarlijkse evalueren van de uitbesteding; - goedkeuring van de uitbesteding door volmachtgever(s) voor aanvang van de uitbesteding.
O-UIT-11	Uitbesteding	De GA controleert periodiek of de uitbesteding voldoet aan de hiervoor gestelde eisen, en controleert of de GA beschikt over een schriftelijke overeenkomst/service level agreement (SLA) met de partij aan wie is onder uitbesteed en of hierin minimaal aandacht wordt besteed aan: - performance aspecten - beheerste en integere bedrijfsvoering aspecten - voldoen aan normen op het gebied van informatiebeveiliging en continuïteit - exit-afspraken - geheimhouding en awareness bij de medewerkers leverancier - SLA - Toegang en teruggave data bij beëindiging (indien van toepassing) - Ondersteuning bij incidenten (indien van toepassing) - verwerkersovereenkomst - onder uitbesteding - risicoanalyse - contractuele verplichtingen IT beveiliging - recht om te auditen - toegang verlenen aan bevoegde autoriteiten - technologische weerbaarheid (cyberweerbaarheid) - betrouwbaarheid - capaciteit van de systemen moet voldoende zijn.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent in het verslagjaar heeft geïnventariseerd of er volmachtwerkzaamheden (inclusief de hieraan gerelateerde werkzaamheden) zijn uitbesteed en zo ja welke werkzaamheden dit zijn. Als er door de gevolmachtigde agent volmachtwerkzaamheden zijn uitbesteed: 1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of: - per partij waaraan is uitbesteed een risicoanalyse aanwezig is; - per partij waaraan is uitbesteed een goedkeuring van de volmachtgevers aanwezig is; - per partij waaraan is uitbesteed een schriftelijke overeenkomst/service level agreement (SLA) aanwezig is; - in deze overeenkomst/service level agreement minimaal de navolgende onderwerpen zijn vermeld: - performance aspecten - beheerste en integere bedrijfsvoering aspecten - voldoen aan normen op het gebied van informatiebeveiliging en continuïteit - exit-afspraken - geheimhouding en awareness bij de medewerkers leverancier - SLA - toegang en teruggave data bij beëindiging (indien van toepassing) - ondersteuning bij incidenten (indien van toepassing) - verwerkersovereenkomst - onder uitbesteding

		De GA beschikt over een goedkeuring van de uitbesteding door de volmachtgever. Als er naar aanleiding van de (onder) uitbesteding aanvullende eisen zijn gesteld door de volmachtgever, die betrekking hebben op de contractuele relatie tussen de GA en de partij waaraan is uitbesteed, dan heeft de GA hieraan invulling gegeven. De GA ziet toe op de naleving van afspraken die zijn vastgelegd in de overeenkomst en/of het service level agreement (SLA) met de partij aan wie is onder uitbesteed. De gevolmachtigde agent evalueert tenminste eenmaal per jaar deze afspraken.	- risicoanalyse - contractuele verplichtingen IT beveiliging - recht om te auditen - toegang verlenen aan bevoegde autoriteiten - technologische weerbaarheid (cyberweerbaarheid) - betrouwbaarheid - capaciteit van de systemen moet voldoende zijn. - per partij waaraan is uitbesteed de naleving van afspraken die zijn vastgelegd in de overeenkomst en/of het service level agreement, zijn geëvalueerd; - invulling is gegeven aan aanvullende contractuele eisen, die volmachtgevers hebben gesteld (indien van toepassing). Documenten waaruit blijkt dat een dergelijke beoordeling is uitgevoerd zijn beschikbaar voor de accountant en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i> 2. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de gevolmachtigde agent bij een partij waaraan is uitbesteed beschikt over een risicoanalyse. 3. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de volmachtgevers hebben ingestemd met de uitbesteding van volmachtwerkzaamheden. Documenten waaruit de instemming van de volmachtgevers blijkt zijn voor de accountant beschikbaar (bijvoorbeeld een bevestigingsbrief, e-mail of addendum op de volmachtovereenkomst). 4. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of volmachtgevers aanvullende eisen hebben gesteld aan de uitbesteding van werkzaamheden. 5. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de gevolmachtigde agent beschikt over een schriftelijke overeenkomst/service level agreement (SLA) met de partij waaraan is uitbesteed. De accountant gaat na of in dit document de navolgende onderwerpen zijn vermeld: - performance aspecten - beheerste en integere bedrijfsvoering aspecten - voldoen aan normen op het gebied van informatiebeveiliging en continuïteit - exit-afspraken - geheimhouding en awareness bij de medewerkers leverancier - SLA - toegang en teruggave data bij beëindiging (indien van toepassing)
--	--	---	---

			- ondersteuning bij incidenten (indien van toepassing) - verwerkersovereenkomst - onder uitbesteding - risicoanalyse - contractuele verplichtingen IT beveiliging - recht om te auditen - toegang verlenen aan bevoegde autoriteiten - technologische weerbaarheid (cyberweerbaarheid) - betrouwbaarheid - capaciteit van de systemen moeten voldoende zijn. 6. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de gevolmachtigde agent een beoordeling op de partij waaraan is uitbesteed heeft uitgevoerd met betrekking tot de naleving van de afspraken die zijn vastgelegd in de overeenkomst en/of het service level agreement (<i>de accountant gaat niet na of de beoordelingscriteria die de gevolmachtigde agent hanteert juist en volledig zijn</i>). 7. De accountant vermeldt welke (externe) rapportages de gevolmachtigde agent gebruikt bij de beoordeling van de partij waaraan is uitbesteed. <i>Bijvoorbeeld een rapport van specifiek overeengekomen werkzaamheden van een accountant, een ISAE 3402 rapportage of een ISO 27001 certificering en (audit)rapportages van de gevolmachtigde agent of de partij waaraan de gevolmachtigde agent heeft uitbesteed.</i> Als er door een volmachtgever aanvullende eisen zijn gesteld, die betrekking hebben op de contractuele relatie tussen de gevolmachtigde agent en de partij waaraan is uitbesteed: 1. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na hoe de gevolmachtigde agent invulling heeft gegeven aan deze aanvullende eisen. Documenten waaruit blijkt hoe invulling is gegeven aan de aanvullende eisen van de volmachtgever zijn voor de accountant beschikbaar.
A	Acceptatie		
8. Procedure - acceptatie			
A-ACC-10	Procedure - acceptatie	De GA beschikt over een procedure voor de acceptatie en mutatie van verzekeringen met processtappen en controlemomenten. Deze bevat minimaal de volgende onderdelen: - acceptatie van een aanvraag of mutatie door een daartoe bevoegde medewerker;	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving voor de acceptatie van verzekeringen met processtappen en controlemomenten. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving (dit kunnen meerdere documenten zijn) is opgenomen: - dat een aanvraag of wijziging door een bevoegde medewerker wordt geaccepteerd; - de naleving van de acceptatielimieten in de

		- naleving acceptatielimieten volmachtovereenkomst (zoals Special Limit en cumulatie); - naleving acceptatierichtlijnen volmachtgever; - controleprocedure: Met een steekproef en/of 4-ogen worden polissen gecontroleerd door een andere medewerker dan de medewerker die de polis heeft opgemaakt; - vaststellen UBO (indien van toepassing); - screening op de sanctielijsten; - screening in de CIS databank inclusief hercontrole CIS (tussen de 30 en 50 dagen); - acceptatie slotvragen worden gesteld en beantwoord; - controle op gebruik van risico- en onderzoeksindicatoren; - afgifte polisblad binnen 8 werkdagen; - juist gebruik Roy-data (indien van toepassing); - juist aan- afmelden kentekens bij het RDW (Indien van toepassing); - juiste output polis.	- volmachtovereenkomst; - de naleving van de acceptatierichtlijnen van de volmachtgever; - dat de verzekeringnemer wordt getoetst op basis van de CIS databank (hercontrole CIS tussen de 30 en 50 dagen na toetsing); - dat de verzekeringnemer wordt getoetst aan de sanctiewet (natuurlijke personen, rechtspersonen en de UBO's van rechtspersonen); - dat de slotvragen uit het aanvraagformulier worden gesteld; - dat er in het acceptatieproces aandacht wordt gegeven aan fraudedetectie; - dat het juiste aantal schadevrije jaren zijn toegekend; - dat voor afgifte met een steekproef, 4-ogen controle of fiattering de polis/het polisblad wordt gecontroleerd door een andere medewerker dan de medewerker die de polis/het polisblad heeft opgemaakt; - dat het polisblad wordt afgegeven binnen 8 werkdagen na definitieve acceptatie. - De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal een waarneming heeft uitgevoerd op acceptatie- en mutatiedossiers (geen royementen³). - De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van nieuwe polissen en wijzigingen (geen royementen) die de gevolmachtigde agent in de uitgevoerde waarnemingen heeft betrokken. Het aantal dossiers per kwartaal vermeldt de accountant in de rapportage. - De accountant vraagt voor zijn waarneming bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van nieuwe polissen met een ingangsdatum in het verslagjaar en wijzigingen (geen royementen en prolongaties) met een wijzigingsdatum in het verslagjaar. <i>De accountant gaat niet na of het overzicht juist en volledig is.</i> - De accountant gaat, bij wijze van waarneming op nieuwe polissen en wijzigingen, na of: - een aanvraag/wijziging is geaccepteerd door een medewerker met acceptatie bevoegdheden; - de acceptatielimieten uit de volmachtovereenkomst zijn nageleefd; - de door de volmachtgever gepubliceerde acceptatierichtlijnen zijn nageleefd; - de polis/het polisblad voor afgifte is gecontroleerd/gefiatteerd door een andere medewerker dan de medewerker die de polis
--	--	---	---

³Van de accountant wordt verwacht na te gaan of de datum waarop de waarneming is uitgevoerd in het betreffende kwartaal ligt.

			/het polisblad heeft opgemaakt of dat deze controle op basis van een steekproef wordt uitgevoerd. <i>Als er geen waarnemingen zijn uitgevoerd door de gevolmachtigde agent, dan vermeldt de accountant dit als bevinding in het rapportage.</i> <i>De waarneming in ieder kwartaal door de gevolmachtigde agent betreft niet de dagelijkse controle door de gevolmachtigde agent op de kwaliteit van nieuwe polissen en wijzigingen op basis van een steekproef, het 4-ogen principe of fiatting.</i> <i>Indien er sprake is van polissen die volledig geautomatiseerd (Straight Through Processing – STP) worden geaccepteerd en waarbij geen sprake is van uitval of andersoortige tussenkomst van een acceptant of polisopmaker, dan hoeft op deze polissen geen dagelijkse steekproef en/of toepassing van het 4-ogen principe plaats te vinden. Ook mogen deze polissen buiten de selectie blijven voor de waarneming door de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal. Wel dienen deze polissen als zodanig herkenbaar geadministreerd te worden in de assurantieapplicatie. Het STP-proces wordt bij andere taken in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten behandeld.</i>
9. Prolongatie			
A-ACC-70	Prolongatie	De GA beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de maandelijkse prolongatie van verzekeringen. In de procedurebeschrijving is onder andere opgenomen: - dat er ruim voor de 1e van de betreffende maand wordt geprolongeerd zodat facturen naar aanleiding van een prolongatie ook voor de 1e van de betreffende prolongatiemaand aan de klant kunnen worden gezonden. - dat nodige aanpassingen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld indexerings en premie-/voorwaarden-aanpassingen). - dat na de prolongatie wordt gecontroleerd of alle voor prolongatie in aanmerking komende polissen zijn geprolongeerd.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de maandelijkse prolongatie van verzekeringen. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen: - dat er ruim voor de 1e van de betreffende maand wordt geprolongeerd zodat facturen naar aanleiding van een prolongatie ook voor de 1e van de betreffende prolongatiemaand aan de klant kunnen worden gezonden. - dat nodige aanpassingen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld indexerings en premie-/voorwaarden-aanpassingen). - dat na de prolongatie wordt gecontroleerd of alle voor prolongatie in aanmerking komende polissen zijn geprolongeerd. 3. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een overzicht met betrekking tot de aanpassingen die bij een prolongatie moeten worden doorgevoerd (bijvoorbeeld indexerings en premie-/voorwaarden-aanpassingen). <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling</i>

			<i>verwacht.</i>
A-ACC-71	Prolongatie	De GA beschikt per prolongatie over interne documenten waaruit blijkt dat: - dat er ruim voor de 1e van de betreffende maand is geprolongeerd zodat facturen naar aanleiding van een prolongatie ook voor de 1e van de betreffende prolongatiemaand aan de klant zijn gezonden. - dat nodige aanpassingen zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld indexeringen en premie-/voorwaarden-aanpassingen). - dat na de prolongatie is gecontroleerd of alle voor prolongatie in aanmerking komende polissen, zijn geprolongeerd.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent per prolongatie maand beschikt over een controleverslag met betrekking tot de maandelijkse prolongatie van verzekeringen. 2. De accountant gaat na of in het controleverslag is opgenomen: - de datum waarop er is geprolongeerd; - de aanpassingen die zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld indexeringen en premie-/voorwaarden-aanpassingen); - de controle of alle voor prolongatie in aanmerking komende polissen zijn geprolongeerd. 3. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of: - voor de 1e van de betreffende maand is geprolongeerd; - de nodige aanpassingen zijn uitgevoerd; - na de prolongatie is gecontroleerd of alle voor prolongatie in aanmerking komende polissen zijn geprolongeerd.
10. Naverrekeningen / Actualisaties			
A-ACC-30	Naverrekeningen / Actualisaties	De GA beschikt over een procedure met betrekking tot het uitvoeren van naverrekeningen/actualisaties (en/of experience rating voor inkomen) op polissen. De GA vraagt jaarlijks (de frequentie is afhankelijk van de polisvoorwaarden van een individuele polis) de voor naverrekening/actualisatie benodigde informatie op bij de verzekeringnemer of diens bemiddelaar. De GA verwerkt ontvangen naverrekenings-/actualisatie gegevens door het opmaken van een naverrekeningsaanshangsel met premieverrekening, een actualisatieaanshangsel of een brief waaruit blijkt dat er niet zal worden naverrekend/geactualiseerd. Aanvullend voor inkomen: De GA levert de verzekeraar jaarlijks de benodigde informatie aan voor de experience rating.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het opvragen en verwerken van naverrekenings/actualisatiegegevens. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen dat: - jaarlijks (de frequentie is afhankelijk van de polisvoorwaarden van een individuele polis) de voor naverrekening/actualisatie benodigde informatie op bij de verzekeringnemer of diens bemiddelaar wordt opgevraagd; - ontvangen naverrekenings-/actualisatie gegevens worden verwerkt door het opmaken van een naverrekeningsaanshangsel met premieverrekening, een actualisatieaanshangsel of een brief waaruit blijkt dat er niet zal worden naverrekend/geactualiseerd. Indien er inkomensverzekeringen in de volmacht worden geadmistreerd waarop experience rating van toepassing is: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het verzamelen en verwerken van experience ratinggegevens. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen dat: - jaarlijks de voor experience rating benodigde informatie wordt verzameld (waaronder de verzuimpercentages); - deze informatie met de volmachtgever wordt afgestemd; - de volmachtgever het nieuwe premiepercentage verstrekt of aangeeft dat het premiepercentage ongewijzigd mag blijven;

			- het nieuwe premiepercentage voor de premievervaldatum wordt aangeboden aan de verzekeringnemer.
A-ACC-31	Naverrekeningen / Actualisaties	De GA controleert, voordat de naverrekening/actualisatie cyclus start, of polissen die voor naverrekening/actualisatie in aanmerking komen ook als zodanig staan geregistreerd in de daarvoor bestemde systemen. De GA controleert of het jaarlijkse naverrekenings-/actualisatieproces juist, tijdig en volledig is uitgevoerd. Aanvullend voor inkomen: De GA controleert of de benodigde informatie voor de experience rating, aan de verzekeraar is aangeleverd en het proces volledig is uitgevoerd.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent in het verslagjaar heeft gecontroleerd of: - polissen die voor naverrekening/actualisatie in aanmerking komen ook als zodanig staan geregistreerd; - het jaarlijks naverrekenings-/actualisatieproces volledig is uitgevoerd. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van de voor naverrekening/actualisatie in aanmerking komende polissen. Het aantal polissen vermeldt de accountant in de rapportage. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 3. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van de polissen waarvan het naverrekenings-/actualisatieproces is afgerond. Het aantal polissen vermeldt de accountant in de rapportage. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 4. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na (bij de polissen waarvan volgens de gevolmachtigde het naverrekenings-/actualisatieproces is afgerond): - of de naverrekenings-/actualisatiegegevens zijn opgevraagd; - of de gevolmachtigde agent op basis van deze gegevens een naverrekeningsaanhangsel met premieverrekening, een actualisatieaanhangsel heeft opgemaakt of een brief waaruit blijkt dat er niet zal worden naverrekend/geactualiseerd. Indien er inkomensverzekeringen in de volmacht worden geadministreerd waarop experience rating van toepassing is: 1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent in het verslagjaar heeft gecontroleerd of: - bij polissen die voor experience rating in aanmerking komen de benodigde informatie is verzameld en afgestemd met de volmachtgever; - het jaarlijks proces van experience rating volledig is uitgevoerd. 2. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling</i>

			<i>verwacht.</i> 3. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van de voor experience rating in aanmerking komende polissen. Het aantal polissen vermeldt de accountant in de rapportage. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 4. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van de polissen waarvan het experience ratingproces is afgerond. Het aantal polissen vermeldt de accountant in de rapportage. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 5. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na: - of de voor experience rating benodigde informatie is verzameld; - deze informatie met de volmachtgever is afgestemd; - de volmachtgever het nieuwe premiepercentage heeft verstrekt of heeft aangegeven dat het premiepercentage ongewijzigd mag blijven; - het nieuwe premiepercentage voor de premievervaldatum wordt aangeboden aan de verzekeringnemer.
11. Royementen			
A-ACC-60	Royementen	- De GA beschikt over een procedure met betrekking tot het royeren van polissen. - De GA bevestigt een royement verzoek, uiterlijk binnen 14 kalenderdagen of uiterlijk voor de royementsdatum, na ontvangst van het verzoek van de klant. - De GA verstrekt een correct en volledig royementsaanshangsel. - De GA brengt geen royementskosten in rekening bij beëindiging van de polis. - De GA verzorgt de registratie in Roy-data en de eventuele registratie in de CIS-databank.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het royeren van polissen. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen dat: - een royementsverzoek binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek, door de gevolmachtigde agent wordt bevestigd; - er een royementsaanshangsel wordt aangemaakt; - er geen royementskosten in rekening worden gebracht; - eventuele schadevrije jaren worden geregistreerd bij Roy-data; - een eventuele registratie in de CIS-databank wordt uitgevoerd.
A-ACC-61	Royementen	De GA voert minimaal één keer per kwartaal controles uit met betrekking tot het royeren van polissen. De GA bevestigt het royement verzoek, uiterlijk binnen 14 kalenderdagen. De GA verstrekt een correct en volledig royementsaanshangsel. De GA brengt geen royementskosten in rekening bij beëindiging van de polis. De GA voert een waarneming uit op royementdossiers.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal een waarneming heeft uitgevoerd op royementdossiers. 2. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of: - een royementsverzoek binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek, door de gevolmachtigde agent is bevestigd; - er een royementsaanshangsel is aangemaakt; - er royementskosten in rekening worden gebracht (deze kosten mogen niet in rekening gebracht worden); - eventuele schadevrije jaren zijn geregistreerd bij Roy-data; - een eventuele registratie in de CIS-databank is uitgevoerd.

		(Het betreft hier niet de dagelijkse controle door de GA op de kwaliteit van uitgevoerde royementen).	Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 3. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van royementen die de gevolmachtigde agent in de uitgevoerde waarneming heeft betrokken. Het aantal dossiers per kwartaal vermeldt de accountant in de rapportage. 4. De accountant vraagt voor zijn waarneming bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van geroyeerde polissen met een royementsdatum in het verslagjaar. <i>De accountant gaat niet na of het overzicht juist en volledig is.</i> 5. De accountant gaat, bij wijze van waarneming op geroyeerde polissen, na of: - een royementsverzoek binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek, door de gevolmachtigde agent is bevestigd; - er een royementsaanshangsel is aangemaakt; - er royementskosten⁴ in rekening worden gebracht (deze kosten mogen niet in rekening gebracht worden); - eventuele schadevrije jaren zijn geregistreerd bij Roy-data; - een eventuele registratie in de CIS-databank is uitgevoerd. <i>Als er geen waarnemingen zijn uitgevoerd door de gevolmachtigde agent, dan vermeldt de accountant dit als bevinding in de rapportage.</i> <i>De waarneming in ieder kwartaal door de gevolmachtigde agent betreft niet de dagelijkse controle door de gevolmachtigde agent op de kwaliteit van uitgevoerde royementen.</i> <i>Indien er sprake is van polissen die volledig geautomatiseerd (Straight Through Processing – STP) worden geroyeerd en waarbij geen sprake is van uitval of andersoortige tussenkomst van een acceptant of polisopmaker, dan mogen deze polissen buiten de selectie blijven voor de waarneming door de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal. Wel dienen deze polissen als zodanig herkenbaar geadministreerd te worden in de assurantieapplicatie. Het STP-proces wordt bij andere taken in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten behandeld.</i>
S	Schade		
12. Procedure - Schadebehandeling			

⁴ Aan de hand van het afgegeven polisblad kan de accountant nagaan hoe de kosten genoemd zijn

S-SCH-10	Procedure - Schadebehandeling	De GA beschikt over een procedure voor de behandeling van schaden met processtappen en controle momenten. Deze bevat minimaal de volgende onderdelen: - duidelijkheid over benodigde informatie t.b.v. de behandeling (zoals SAF, mail of omschrijvingen vanuit verzekerde); - aantoonbare premie en dekkingscontrole; - schade is binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding ingevoerd in de assurantieapplicatie; - schade is binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding door de GA, bevestigd aan de belanghebbende of zijn belangenbehartiger; - schadebetaling vindt plaats binnen 5 werkdagen na het beschikbaar komen van de informatie die nodig is voor de afwikkeling en vaststelling van de schade; - gebruik Directe Schadeafhandeling (DSA). De GA bevestigt de schadebetaling aan de belanghebbende. In de bevestiging wordt het volgende gemeld: - het bedrag dat wordt overgemaakt; - het IBAN waarop wordt overgemaakt. De GA voert tenminste ieder kwartaal een controle waarneming uit op de shadedossiers. De GA beschikt over een procedure voortgangsbewaking schadebehandeling.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de behandeling van schaden met processtappen en controlemomenten. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving (dit kunnen meerdere documenten zijn) is opgenomen: - welke informatie nodig is om een schade te kunnen behandelen (bijvoorbeeld: een volledig ingevuld en ondertekend schadeaangifteformulier of een mailbericht/brief afkomstig van de verzekerde met een duidelijke omschrijving); - dat er aantoonbaar een dekkingscontrole wordt uitgevoerd inclusief de beoordeling of de premie (tijdig) is betaald c.q. dat de schade is gevallen in de respijtermijn; - dat een schade binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding bij de gevolmachtigde agent wordt ingevoerd in de assurantieapplicatie (het systeem waarin schaden worden behandeld); - dat een schade binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding bij de gevolmachtigde agent wordt bevestigd aan de belanghebbende of zijn belangenbehartiger; - dat een schadeboeking wordt uitgevoerd binnen 5 werkdagen nadat de gevolmachtigde agent over de benodigde informatie beschikt; - hoe de gevolmachtigde agent, WAM-plichtige voertuigen, invulling geeft aan Directe Schadeafhandeling (DSA). 3. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het bewaken van de voortgang van schaden. 4. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal een waarneming heeft uitgevoerd op shadedossiers. 5. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van schaden die de gevolmachtigde agent in de uitgevoerde waarneming heeft betrokken. Het aantal dossiers per kwartaal vermeldt de accountant in de rapportage. 6. De accountant vraagt voor zijn waarneming bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van schaden met een schadedatum in het verslagjaar en een overzicht met schadeboekingen met een boekdatum in het verslagjaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 7. De accountant gaat, bij wijze van waarneming op gevallen schaden (schadedatum) in het verslagjaar, na of binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding bij de gevolmachtigde agent:
----------	----------------------------------	--	--

			- de schademelding bij de gevolmachtigde agent is ingevoerd in de assurantieapplicatie (het systeem waarin schaden worden behandeld); - de schademelding wordt bevestigd aan de belanghebbende of diens belangenbehartiger. 8. De accountant gaat, bij wijze van waarneming op schaden met geboekte schadebedragen (boekdatum) in het verslagjaar, na of: - een daartoe bevoegde medewerker heeft beoordeeld of de schadeclaim onder de dekkingvoorwaarden van de polis valt; - de schadeboeking is uitgevoerd binnen 5 werkdagen nadat de gevolmachtigde agent over de benodigde informatie beschikt; - de schadebetaling is bevestigd aan de belanghebbende. In de bevestiging wordt onder andere het bedrag dat wordt overgemaakt en (minimaal de laatste 3 cijfers van) het International Bank Account Number (IBAN) waarop wordt overgemaakt, vermeld. Een bevestiging is niet vereist als er sprake is van het betalen van een factuur aan de partij die de factuur heeft verstuurd of het boeken van het schadebedrag in de rekeningcourant met een bemiddelaar. <i>Als er geen waarnemingen zijn uitgevoerd door de gevolmachtigde agent, dan vermeldt de accountant dit als bevinding in de rapportage.</i> <i>De waarneming in ieder kwartaal door de gevolmachtigde agent betreft niet de dagelijkse controle door de gevolmachtigde agent op de kwaliteit van schadedossiers.</i> <i>Indien er sprake is van schaden die volledig geautomatiseerd (Straight Through Processing – STP) worden geboekt en betaald en waarbij geen sprake is van uitval of andersoortige tussenkomst van een schadebehandelaar, dan mogen deze boekingen buiten de selectie blijven voor de waarneming door de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal. Wel dienen deze schaden/schadeboekingen als zodanig herkenbaar geadministreerd te worden in de assurantieapplicatie. Het STP-proces wordt bij andere taken in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten behandeld.</i>
13. Interne kwaliteitscontrole - Overdracht schade			
S-KWA-30	Interne kwaliteitscontrole - Overdracht schade	De GA beschikt over een procedure met betrekking tot het overdragen van schaden aan de volmachtgever, die de bevoegdheid van de GA te boven gaan.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het overdragen van schaden aan de volmachtgever. Dit inzake schaden die de bevoegdheid van de gevolmachtigde agent te boven gaan. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen:

		Letselschades dienen binnen 5 werkdagen na het bekend worden van letsel bij de (schade)behandelaar van de GA overgedragen te worden. Overdracht schades moeten herkenbaar in de assurantieapplicatie zijn vastgelegd.	- dat letselschaden binnen 5 werkdagen na het bekend worden van het letsel bij de (schade)behandelaar van de gevolmachtigde agent, worden gemeld aan de volmachtgever; - dat overgedragen schaden als zodanig herkenbaar in de assurantieapplicatie worden vastgelegd.
S-KWA-31	Interne kwaliteitscontrole - Overdracht schade	De GA controleert of bij schaden die in aanmerking komen voor overdracht aan de volmachtgever dit juist, tijdig en volledig heeft plaatsgevonden. Tevens controleert hij of deze zichtbaar zijn geregistreerd in de assurantieapplicatie.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal heeft gecontroleerd of schaden die voor overdracht aan de volmachtgever in aanmerking komen: - heeft overgedragen aan de volmachtgever; - als zodanig heeft geregistreerd in de assurantieapplicatie. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant vraagt voor zijn waarneming bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van de letsel schadedossiers die in behandeling zijn bij een volmachtgever. <i>De accountant gaat niet na of het overzicht juist en volledig is.</i> 3. De accountant gaat bij wijze van waarneming op letselschaden met een schadedatum in het verslagjaar, na of de letselschade binnen 5 werkdagen na het bekend worden van het letsel bij de (schade)behandelaar van de gevolmachtigde agent, is gemeld bij de volmachtgever. Indien de gevolmachtigde agent niet over een overzicht van de overgedragen letselschaden beschikt, vermeldt de accountant in de rapportage op basis van welke criteria letselschadedossiers zijn geselecteerd.
14. Interne kwaliteitscontrole - Reserveringsbeleid			
S-KWA-10	Interne kwaliteitscontrole - Reserveringsbeleid	De GA beschikt over een procedure met betrekking tot het hanteren van schadereserves op schaden waarin onder andere is opgenomen dat: - bij nieuwe schaden een schadereserve in de assurantieapplicatie wordt opgevoerd (1e uurs reserve); - de schadereserve wordt ingevoerd binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding door de GA;	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het hanteren en actualiseren van schadereserves op schaden. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen: - dat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding bij de gevolmachtigde agent een schadereserve wordt ingevoerd; - dat een schadereserve wordt aangepast aan gewijzigde omstandigheden die invloed hebben op de hoogte van de verwachte schadelast. Een eventuele aanpassing van de schadereserve wordt uitgevoerd binnen 5 werkdagen nadat de

		- schadereserves op lopende schaden worden aanpast aan gewijzigde omstandigheden en/of aanwijzing van de volmachtgever; - de aanpassing wordt uitgevoerd binnen 5 werkdagen na het bekend worden van de gewijzigde omstandigheden en/of aanwijzing van de volmachtgever.	gevolmachtigde agent kennis heeft gekregen van de gewijzigde omstandigheden.
S-KWA-11	Interne kwaliteitscontrole - Reserveringsbeleid	De GA controleert de juistheid, tijdigheid en volledigheid van de schadereserves. De GA voert minimaal één keer per kwartaal een controle uit op de volgende punten: - is de schadereserve, binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding, ingevoerd in de assurantieapplicatie; - is de schadereserve binnen 5 werkdagen aangepast aan gewijzigde omstandigheden en/of opgave van de volmachtgever; - negatieve schade reserves.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal een waarneming heeft uitgevoerd op schadedossiers. 2. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of: - binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding bij de gevolmachtigde agent een schadereserve is ingevoerd; - binnen 5 werkdagen nadat de gevolmachtigde agent kennis heeft gekregen van de gewijzigde omstandigheden die invloed hebben op de hoogte van de verwachte schadelast, de schadereserve is aangepast aan gewijzigde omstandigheden. 3. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 4. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van schaden die de gevolmachtigde agent in de uitgevoerde waarneming heeft betrokken. Het aantal dossiers per kwartaal vermeldt de accountant in de rapportage. 5. De accountant vraagt voor zijn waarneming bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van schaden met een schadedatum in het verslagjaar en een overzicht met schadeboekingen met een boekdatum in het verslagjaar. <i>De accountant gaat niet na of het overzicht juist en volledig is.</i> 6. De accountant gaat, bij wijze van waarneming op gevallen schaden (schadedatum) in het verslagjaar, na of binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schademelding bij de gevolmachtigde agent een schadereserve is ingevoerd. 7. De accountant gaat, bij wijze van waarneming op schaden met geboekte schadebedragen (boekdatum) in het verslagjaar, na of een schadereserve aangepast is aan gewijzigde omstandigheden die uit documenten uit het dossier blijken (bijvoorbeeld een rapport van een expert of een opdracht van de volmachtgever) en die invloed hebben op de hoogte van de verwachte schadelast. Een eventuele aanpassing van de schadereserve is uitgevoerd binnen 5 werkdagen nadat de gevolmachtigde agent kennis heeft gekregen van de gewijzigde omstandigheden.

			<i>Als er geen waarnemingen zijn uitgevoerd door de gevolmachtigde agent, dan vermeldt de accountant dit als bevinding in de rapportage.</i> <i>De waarneming in ieder kwartaal door de gevolmachtigde agent betreft niet de dagelijkse controle door de gevolmachtigde agent op de kwaliteit van schadedossiers.</i> <i>Omdat in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten is aangegeven dat deze taak alleen van toepassing is op de branchesoort 'Schade' en niet op 'Schade en Inkomen', wordt er door de accountant geen waarneming uitgevoerd op inkomensdossiers.</i> <i>Indien er sprake is van schaden die volledig geautomatiseerd (Straight Through Processing – STP) worden geboekt en betaald en waarbij geen sprake is van uitval of andersoortige tussenkomst van een schadebehandelaar, dan mogen deze boekingen buiten de selectie blijven voor de waarneming door de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal. Wel dienen deze schaden/schadeboekingen als zodanig herkenbaar geadministreerd te worden in de assurantieapplicatie. Het STP-proces wordt bij andere taken in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten behandeld.</i>
15. Interne kwaliteitscontrole - Cou lance			
S-KWA-70	Interne kwaliteitscontrole - Cou lance	De GA beschikt over een procedure met betrekking tot de behandeling, de registratie en fiattering van cou lance uitkeringen.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de behandeling, registratie en fiattering van cou lance-uitkeringen waarin is opgenomen: - dat cou lance uitkeringen als zodanig herkenbaar in de assurantieapplicatie worden geboekt; - dat cou lance uitkering moeten worden geautoriseerd door een daartoe bevoegde medewerker; - dat cou lance uitkeringen die de bevoegdheid van de gevolmachtigde agent te boven gaan, worden afgestemd met de volmachtgever. De toestemming van de volmachtgever blijkt uit documenten (bijvoorbeeld een e-mail van de volmachtgever).
S-KWA-71	Interne kwaliteitscontrole - Cou lance	De GA controleert minimaal één keer per jaar de juistheid van de cou lance uitkeringen.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent in het verslagjaar heeft gecontroleerd of cou lance uitkeringen: - als zodanig herkenbaar in de assurantieapplicatie zijn geboekt; - zijn geautoriseerd door een daartoe bevoegde medewerker; - die de bevoegdheid van de gevolmachtigde agent te boven gaan, zijn afgestemd met de volmachtgever. De toestemming van de volmachtgever blijkt uit documenten (bijvoorbeeld een e-

			mail van de volmachtgever). - Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> - De accountant vraagt een overzicht op met de in het verslagjaar geboekte coulance uitkeringen. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> - De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of coulance uitkeringen: - als zodanig herkenbaar in de assurantieapplicatie zijn geboekt zodat erop geselecteerd kan worden; - vergelijkt de daadwerkelijke autorisatie met de daartoe volgens de procedure bevoegde medewerker; - die de bevoegdheid van de gevolmachtigde agent te boven gaan, zijn afgestemd met de volmachtgever. De toestemming van de volmachtgever blijkt uit documenten (bijvoorbeeld een e-mail van de volmachtgever).
16. Interne kwaliteitscontrole - Betrouwbaarheid schade uitbetaling			
S-KWA-60	Interne kwaliteitscontrole - Betrouwbaarheid schade uitbetaling	De GA beschikt over een procedure met betrekking tot het uitvoeren en fiatteren door een daartoe bevoegde medewerker van schadeboekingen/-uitkeringen.	- De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het fiatteren van schadeboekingen/-uitkeringen. - De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving (dit kunnen meerdere documenten zijn) is opgenomen: - dat een schadeboeking/uitkering wordt uitgevoerd door een daartoe bevoegde medewerker; - dat voor bevestiging van de betaling en de daadwerkelijke betaling een schadeboeking/uitkering met een steekproef, 4-ogen controle of fiattering de juistheid en rechtmatigheid van de boeking wordt gecontroleerd door een andere medewerker dan de medewerker die de boeking heeft aangemaakt.
S-KWA-61	Interne kwaliteitscontrole - Betrouwbaarheid schade uitbetaling	De GA voert deelwaarnemingen minimaal per kwartaal uit waarbij wordt gecontroleerd of schadeboekingen en fiatteringen daarvan zijn uitgevoerd door daartoe bevoegde medewerkers.	- De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal een waarneming heeft uitgevoerd op schadedossiers. - De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of de schadeboeking/-uitkering: - is uitgevoerd door een daartoe bevoegde medewerker; - voor bevestiging van de betaling en de daadwerkelijke betaling is gecontroleerd door een andere medewerker dan de medewerker die de boeking heeft aangemaakt (vier-ogen-principe) of dat deze controle op basis van een steekproef is uitgevoerd;

			- is gefiatteerd door een daartoe bevoegde medewerker. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 3. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van schaden die de gevolmachtigde agent in de uitgevoerde waarneming heeft betrokken. Het aantal dossiers per kwartaal vermeldt de accountant in de rapportage. 4. De accountant vraagt voor zijn waarneming bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van schadeboekingen met een boekdatum in het verslagjaar. <i>De accountant gaat niet na of het overzicht juist en volledig is.</i> 5. De accountant gaat, bij wijze van waarneming op schaden met geboekte schadebedragen (boekdatum) in het betreffende jaar, na of de schadeboeking-/uitkering: - is uitgevoerd door een medewerker met schaderegelingsbevoegdheden; - voor bevestiging van de betaling en de daadwerkelijke betaling is gecontroleerd door een andere medewerker dan de medewerker die de boeking heeft aangemaakt (vier-ogen-principe) of dat deze controle op basis van een deelwaarneming is uitgevoerd; - is gefiatteerd door een daartoe bevoegde medewerker. <i>Als er geen waarnemingen zijn uitgevoerd door de gevolmachtigde agent, dan vermeldt de accountant dit als bevinding in de rapportage.</i> <i>De waarneming in ieder kwartaal door de gevolmachtigde agent betreft niet de dagelijkse controle door de gevolmachtigde agent op de kwaliteit van schadedossiers.</i> <i>Indien er sprake is van schaden die volledig geautomatiseerd (Straight Through Processing – STP) worden geboekt en betaald en waarbij geen sprake is van uitval of andersoortige tussenkomst van een schadebehandelaar, dan hoeft op deze polissen geen dagelijkse steekproef en/of toepassing van het 4-ogen principe plaats te vinden. Ook mogen deze boekingen buiten de selectie blijven voor de waarneming door de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal. Wel dienen deze schaden/schadeboekingen als zodanig herkenbaar geadministreerd te worden in de assurantieapplicatie. Het STP-proces wordt bij andere taken in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten behandeld.</i>
I	IT		

17. Informatiearchitectuur			
I-AUT-20	Informatiearchitectuur	De GA beschikt over een IT informatie-architectuur van applicaties/dataverzamelingen en systemen met een verzekeringstechnisch of financieel gevolg voor een volmachtgever, die: - inzichtelijk maakt welke applicaties / dataverzamelingen en systemen er zijn en hoe deze systemen en applicaties / dataverzamelingen de bedrijfsprocessen ondersteunen, - weergeeft wie de eigenaar/verantwoordelijke van de diverse applicaties / dataverzamelingen en systemen is, - een dataclassificatieschema bevat dat de risico's van applicaties / dataverzamelingen en systemen en data indeelt naar risicoklassen (bijv. Beschikbaarheid, Integriteit, Vertrouwelijkheid (BIV), Hoog/Midden/Laag en Publiek/Vertrouwelijk/Geheim.) en als basis dient voor het bepalen van beheersmaatregelen (bijv. encrypted opslag van geheime gegevens), - aangeeft op welke (datacenter-)locatie data is opgeslagen. De GA heeft een visie ontwikkeld en beschreven waarin is opgenomen hoe de IT-systemen zullen evolueren om de volmachtwerkzaamheden op (middel)lange termijn te ondersteunen. Kritieke of belangrijke afhankelijkheden van derden / partners zijn in kaart gebracht.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een beschrijving van de IT informatie-architectuur van applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor een volmachtgever. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant gaat na of in de beschrijving van de IT informatie-architectuur van applicaties/dataverzamelingen en systemen met een verzekeringstechnische of financiële gevolgen voor een volmachtgever (dit kunnen meerdere documenten zijn) is opgenomen: - welke applicaties / dataverzamelingen en systemen er zijn; - welke bedrijfsprocessen door deze applicaties / dataverzamelingen en systemen worden ondersteund; - hoe deze applicaties / dataverzamelingen en systemen de bedrijfsprocessen ondersteunen (korte omschrijving van de functionaliteit); - wie de eigenaar/verantwoordelijke voor deze applicaties / dataverzamelingen en systemen is; - een dataclassificatieschema dat als basis dient voor het bepalen van beheersmaatregelen; - de classificatie van deze applicaties / dataverzamelingen en systemen; - op welke (datacenter-)locatie data is opgeslagen; - kritieke of belangrijke afhankelijkheden van derden / partners. 3. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent een visie heeft ontwikkeld en beschreven waarin is opgenomen hoe de IT-systemen zullen evolueren om de volmachtwerkzaamheden op (middel)lange termijn te ondersteunen.

I-AUT-21	Informatiearchitectuur	De GA voert minimaal één keer per jaar een controle uit of: - de beschreven informatiearchitectuur, van applicaties/dataverzamelingen en systemen met een verzekeringstechnisch of financieel gevolg voor een volmachtgever, nog actueel is; - de (datacenter-)locatie van opgeslagen gegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) is. Wanneer dit niet het geval is, wordt aantoonbaar voldaan aan de wet- en regelgeving van de Europese Unie op het gebied van databeveiliging en privacybescherming; - het classificatieschema nog actueel is en de bepaalde beheersingsmaatregelen zijn geïmplementeerd. - data die wordt verzonden (bijvoorbeeld per e-mail of bij externe opslag) wordt beschermd overeenkomstig het classificatieschema.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of: - applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor een volmachtgever zijn geïdentificeerd en of het overzicht nog actueel is; - de beschrijving van de IT informatie-architectuur, nog actueel⁵ is; - de (datacenter-)locatie van opgeslagen gegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) is. Wanneer dit niet het geval is, wordt aantoonbaar voldaan aan de wet- en regelgeving van de Europese Unie op het gebied van databeveiliging en privacybescherming; - het classificatieschema dat als basis dient voor het bepalen van beheersmaatregelen nog actueel is; - de op basis van het classificatieschema bepaalde, beheersmaatregelen zijn geïmplementeerd. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor een volmachtgever. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 3. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er met betrekking tot data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgever, sprake is van hosting, bewerking en/of opslag (inclusief een eventuele back-up) op informatiesystemen van derden. De accountant vermeldt, per applicatie, in de rapportage of hiervan sprake is. 4. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er met betrekking tot data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgever, sprake is van bewerking en/of opslag van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER). De accountant vermeldt, per applicatie, in de rapportage of hiervan sprake is.
----------	------------------------	--	---

⁵ Bij de IT informatie-architectuur gaat het er om dat deze nog in overeenstemming is met de werkelijkheid op de dag van de controle.

			Indien er met betrekking tot data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgever, sprake is van hosting, bewerking en/of opslag op informatiesystemen van derden: 1. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of in de overeenkomst met de derde partij is opgenomen dat hosting, opslag en bewerking binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaatsvindt of indien dit niet het geval is, aantoonbaar wordt voldaan aan de wet- en regelgeving van de Europese Unie op het gebied van databeveiliging en privacybescherming. Als er sprake is van bewerking en/of opslag van persoonsgegevens op een informatiesysteem van de gevolmachtigde agent buiten de Europese Economische Ruimte (EER): 1. De accountant gaat na hoe aantoonbaar wordt voldaan aan de wet- en regelgeving van de Europese Unie op het gebied van databeveiliging en privacybescherming.
18. Beleid informatiebeveiliging			
I-AUT-10	Beleid informatiebeveiliging	De GA beschikt over een informatiebeveiligingsbeleid inclusief het daaruit volgende informatiebeveiligingsplan, dat minimaal voldoet aan de Leidraad IT risico's Volmacht. De GA beschikt over een risicoanalyse gericht op informatiebeveiligingsrisico's. Het beleid/plan beschrijft de preventieve, detecterende, corrigerende en repressieve maatregelen die zijn getroffen op basis van geïdentificeerde en gedocumenteerde informatiebeveiligingsrisico's (risicoanalyse). Op zowel technisch als organisatorisch gebied zijn beheersmaatregelen getroffen. Het informatiebeveiligingsbeleid/-plan bevat minimaal dat: - informatie en/of data beveiligd (bijvoorbeeld middels versleuteling) wordt vastgelegd op laptops, harde schijven en andere informatiedragers.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een risicoanalyse gericht op informatiebeveiligingsrisico's van applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers. 2. De accountant gaat in de risico analyse na of de gevolmachtigde agent: - mogelijke risico's heeft geïdentificeerd; - de impact van deze risico's heeft bepaald; - de nodige beheersmaatregelen heeft getroffen. 3. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een beschreven informatiebeveiligingsbeleid en een informatiebeveiligingsplan (dit kan één document zijn). 4. De accountant gaat na of in het beschreven informatiebeveiligingsbeleid / informatiebeveiligingsplan, gericht op applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers, de volgende onderwerpen zijn opgenomen: - de getroffen maatregelen (bijvoorbeeld: preventief, detectief, correctief en repressief); - de technieken die getroffen worden om vertrouwelijke of geheime informatie te beschermen (beschikbaarheid, integriteit

		- gebruik wordt gemaakt van technieken om vertrouwelijke of geheime informatie te beschermen tegen: * ongewenste of ongeautoriseerde toegang * vernietiging * versturen * wijziging e.d. (bijvoorbeeld door middel van Two-factor authentication; Wachtwoordkluus; Encryptie; Firewall en antivirus; Back-ups; Update en upgrades; Noodplan en dergelijke;) - computervirussen, malware en spyware worden voorkomen door gebruik te maken van o.a. virusscanners, e-mailfiltering en automatische detectie van ongebruikelijk netwerkverkeer of systeemgedrag; - zowel (IT) technische beheersmaatregelen als organisatorische e/o procedurele beheersmaatregelen zijn toegepast in de bedrijfsprocessen; - aandacht wordt besteed aan awareness van de medewerkers op het gebied van informatiebeveiliging en hoe dit geborgd is; - het informatiebeveiligingsbeleid/-plan vertaald is in de werkprocessen en procedures; - data op een veilige manier verstuurd en ontvangen wordt; - welke beveiligingstests er op basis van de risicoanalyse en actuele cyberdreigingen worden jaarlijks uitgevoerd (bijvoorbeeld een pentest gericht op de beveiliging van de infrastructuur of red teaming); - updates/releases/patches worden uitgevoerd overeenkomstig de in het beleid/-plan opgenomen tijdsplanning; - opslag en bewerking van persoonsgegevens plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Wanneer dit niet het geval is, wordt aantoonbaar voldaan aan de wet- en regelgeving van de Europese Unie op het gebied van databeveiliging en privacybescherming; - goed beheer van cryptografische sleutels plaatsvindt (indien van toepassing);	- en vertrouwelijkheid); - awareness van de medewerkers met volmachtwerkzaamheden (inclusief IT-medewerkers) op het gebied van informatiebeveiliging; - welke beveiligingstests er op basis van de risicoanalyse en actuele cyberdreigingen jaarlijks worden uitgevoerd (bijvoorbeeld een pentest gericht op de beveiliging van de infrastructuur of red teaming); - de tijdsplanning voor updates/releases/patches en dat deze worden uitgevoerd overeenkomstig de in het beleid/-plan opgenomen tijdsplanning; - updates/releases/patches worden geregistreerd in het wijzigingsregister; - dat opslag en bewerking van persoonsgegevens plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Wanneer dit niet het geval is, wordt aantoonbaar voldaan aan de wet- en regelgeving van de Europese Unie op het gebied van databeveiliging en privacybescherming; - aangegeven is hoe de fysieke beveiliging geborgd is,
--	--	---	--

		- aangegeven is hoe de fysieke beveiliging geborgd is, denk hierbij aan: * branddetectie gebouw, serverruimte; * inbraak beveiliging; * beveiliging ongeautoriseerde toegang tot ruimtes binnen het gebouw en externe opslag; * noodstroomvoorzieningen; * beveiliging tegen waterschade; * etc.	
I-AUT-11	Beleid informatiebeveiliging	De GA stelt ten minste jaarlijks vast dat: - de informatiebeveiliging risicoanalyse nog actueel en volledig is en of deze is aangepast bij toenemende dreigingen; - het informatiebeveiligingsbeleid/-plan is aangepast naar aanleiding van de vernieuwde risicoanalyse; - awareness trainingen zijn uitgevoerd; - de beveiligingstests op basis van de risicoanalyse en actuele cyberdreigingen worden jaarlijks uitgevoerd (bijvoorbeeld een pentest gericht op de beveiliging van de infrastructuur of red teaming); - updates/releases/patches zijn uitgevoerd volgens de in het beveiligingsbeleid/-plan opgenomen tijdsplanning.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of: - de risicoanalyse gericht op informatiebeveiligingsrisico's nog actueel en volledig is en of deze is aangepast aan toegenomen dreigingen; - het informatiebeveiligingsbeleid/-plan is aangepast aan de vernieuwde risicoanalyse; - awareness activiteiten en trainingen zijn ontplooid; - de voorgenomen beveiligingstests op basis van de risicoanalyse en actuele cyberdreigingen zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld een pentest gericht op de beveiliging van de infrastructuur of red teaming); - updates/releases/patches zijn uitgevoerd volgens de in het beveiligingsbeleid/-plan opgenomen tijdsplanning. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van in het wijzigingsregister geregistreerde updates/releases/patches voor applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor een volmachtgever. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 3. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of updates/releases/patches voor applicaties/dataverzamelingen en systemen zijn uitgevoerd volgens de in het beveiligingsbeleid/-plan opgenomen tijdsplanning. 4. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na welke awareness activiteiten er in het verslagjaar zijn ontplooid. De accountant vermeldt de activiteiten in de rapportage.
19. Bevoegdheden			

I-PER-10	Bevoegdheden	De GA beschikt over een procedure met betrekking tot het toekennen van gebruikersaccounts (inclusief het toekennen van gebruikersrechten) voor de applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers, die minimaal het volgende bevat: - de GA beschikt voor applicaties met verzekeringstechnische of financiële gevolgen voor de volmachtgever over een autorisatiematrix; - de GA heeft accounts die niet tot een individuele gebruiker zijn te herleiden geïdentificeerd en, de reden waarom dergelijke gebruikersaccounts actief, zijn vastgelegd; - de GA heeft accounts met beheerdersrechten geïdentificeerd en de reden waarom beheerdersrechten zijn toegekend, vastgelegd; - alle medewerkers en personen van buiten de organisatie aan wie toegang wordt verschaft doen dit via individuele accounts die tot de gebruiker zijn te herleiden; - gebruik gemaakt wordt van sterke wachtwoorden; - gebruik gemaakt wordt van twee-factor authenticatie.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het toekennen van gebruikersaccounts voor de applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen dat: - accounts die niet tot een individuele gebruiker zijn te herleiden, worden geïdentificeerd. De reden waarom dergelijke gebruikersaccounts actief zijn en bij welke natuurlijke personen of applicaties deze accounts in gebruik zijn, wordt vastgelegd in een overzicht; - accounts met beheerdersrechten worden geïdentificeerd. De reden waarom beheerdersrechten zijn toegekend, wordt vastgelegd in een overzicht; - medewerkers en personen van buiten de organisatie waaraan toegang wordt verschaft doen dit via individuele accounts die tot de gebruiker zijn te herleiden; - gebruik gemaakt wordt van sterke wachtwoorden; - gebruik gemaakt wordt van twee-factor authenticatie. 3. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het toekennen van gebruikersrechten voor de applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers. 4. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen dat: - per applicatie die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgever een autorisatiematrix wordt opgesteld. 5. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een autorisatiematrix voor de applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgever. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een overzicht van accounts, in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers, die niet tot een individuele gebruiker zijn te herleiden. De reden waarom dergelijke gebruikersaccounts actief zijn en bij welke natuurlijke personen of applicaties een account in gebruik is, is vastgelegd in het overzicht. Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht . 6. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een overzicht van accounts, in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers, met beheerdersrechten. De reden waarom
----------	--------------	--	---

			beheerdersrechten zijn toegekend, is vastgelegd in het overzicht. Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.'.
I-PER-11	Bevoegdheden	De GA voert minimaal één maal per jaar een controle uit of de: - toegekende gebruikersaccounts terecht zijn toegekend aan geautoriseerde personen; - toegekende gebruikersrechten in overeenstemming zijn met de functie van een gebruiker; - toegekende accounts met beheerdersrechten juist zijn; - toekenning sterke wachtwoorden wordt afgedwongen; - twee-factor authenticatie aan staat.	1. De accountant vraagt een overzicht op van applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 2. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent in het verslagjaar heeft gecontroleerd of: - gebruikersaccounts juist zijn; - toegekende gebruikersrechten in overeenstemming zijn met de functie van een gebruiker; - toegekende beheerdersrechten juist zijn; - gebruik van sterke wachtwoorden wordt afgedwongen; - twee-factor authenticatie wordt gebruikt. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i> 3. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na welke medewerkers toegangsrechten hebben tot het bankprogramma van de gevolmachtigde agent en zelfstandig betalingen kunnen verrichten. De accountant vermeldt deze omstandigheid in de rapportage. 4. De accountant gaat na welke medewerkers (van de medewerkers met rechten in het bankprogramma van de gevolmachtigde agent om betalingen te kunnen verrichten) in de assurantieapplicatie beheerdersrechten hebben en/of op polissen kunnen boeken en/of schaden kunnen boeken. De accountant vermeldt deze omstandigheid in de rapportage. 5. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of door de toegekende rechten in de assurantieapplicatie, alleen medewerkers met acceptatiewerkzaamheden volmachtpolissen kunnen muteren en afgeven en/of op volmachtpolissen kunnen boeken. 6. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of door de toegekende rechten in de assurantieapplicatie, alleen medewerkers met schadebehandelingswerkzaamheden volmachtschaden kunnen muteren en/of op volmachtschaden kunnen boeken. 7. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of voor toegang tot de assurantieapplicatie, gebruik gemaakt wordt van een

			lognaam en wachtwoord. 8. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of voor toegang tot de assurantieapplicatie, gebruik gemaakt wordt van twee-factor authenticatie.
20. Wijzigingsbeheer			
I-AUT-30	Wijzigingsbeheer	De GA beschikt over een procedurebeschrijving voor wijzigingen in de inrichting van systemen en applicaties/dataverzamelingen, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgevers. Deze procedure borgt onder andere dat: - verzoeken tot wijzigingen in systemen geautoriseerd zijn door daarvoor bevoegde medewerkers en worden vastgelegd; - deze wijzigingen een gestructureerd proces doorlopen met alle passende analyses (risico en impact), testen, accorderingen en vastleggingen.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot wijzigingen in de inrichting van applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen dat verzoeken tot wijzigingen: - worden vastgelegd in een wijzigingsregister; - een proces hebben doorlopen met de volgende processtappen: registratie van de wijziging, beoordeling van de wijziging, goedkeuring van de wijziging en implementatie van de wijziging (inclusief testen en testverslagen); - worden geautoriseerd door daarvoor bevoegde medewerkers.
I-AUT-31	Wijzigingsbeheer	De GA voert minimaal één keer per jaar een controle uit of de wijzigingsprocedure, voor wijzigingen in de inrichting van systemen en applicaties/dataverzamelingen, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgevers, nog actueel is en of wijzigingen volgens het proces zijn verlopen. De GA legt testverslagen vast of heeft minimaal een lijst van alle wijzigingen (met een verzekeringstechnische en/of financieel gevolg), met de daarbij: - gehanteerde beheersmaatregelen ten aanzien van informatiebeveiliging (indien van toepassing); - de uitgevoerde testwerkzaamheden; - goedkeuring van de proceseigenaar op basis van acceptatietest. De GA controleert of: - de gebruikte IT applicaties worden ondersteund door ontwikkelaars/leveranciers;	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of bij applicaties/software die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers: - er ondersteuning is van ontwikkelaars/leveranciers; - beveiligingsupdates (patches) beschikbaar worden gesteld; - monitoring plaatsvindt op de end-of-life datum van de gebruikte applicaties/software. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of wijzigingen in de inrichting van systemen en applicaties/dataverzamelingen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers: - zijn vastgelegd in een wijzigingsregister; - een proces hebben doorlopen met de volgende processtappen: registratie van de wijziging, beoordeling van de wijziging, goedkeuring van de wijziging en implementatie van de wijziging (inclusief testen en testverslagen); - zijn geautoriseerd door daarvoor bevoegde medewerkers.

		- beveiligingsupdates (patches) beschikbaar worden gesteld en tijdig geïmplementeerd; - monitoring plaats op de end-of-life datum van gebruikte applicatiesoftware, zodat tijdig mitigerende maatregelen genomen kunnen worden; - de IT verantwoordelijke een juiste prioritering aanhoudt in de uitvoering van onderhoud aan de IT applicaties.	Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar en hieruit blijkt dat de beoordeling maximaal 12 maanden oud is of in het verslagjaar is uitgevoerd. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 3. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van wijzigingen in applicaties/dataverzamelingen en systemen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor een volmachtgever (wijzigingsregister). <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 4. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of wijzigingen in systemen en applicaties/dataverzamelingen die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgever: - een proces hebben doorlopen met de volgende processtappen: registratie van de wijziging, beoordeling van de wijziging, goedkeuring van de wijziging en implementatie van de wijziging (inclusief testen en testverslagen); - zijn geautoriseerd door daarvoor bevoegde medewerkers.
21. Back-up en restore			
I-AUT-40	Back-up en restore	De GA beschikt over een procedure die borgt dat: - data in applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers, worden veiliggesteld voor verlies door middel van off-site back-up (gegevens op een andere geografisch gescheiden locatie); - in de back-up-procedure is het maximaal te verwachten dataverlies opgenomen; - ten minste één keer per jaar wordt een full-recovery uitgevoerd of maandelijks een representatieve deel-recovery; - de back-up-procedure is voorzien van een beveiliging die zodanig is ingericht dat persoonsgegevens beschermd zijn (AVG); - er een (recovery) scenario is opgesteld voor het geval zich cybersecurity incidenten voordoen.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het veiligstellen van data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen: - dat data wordt veiliggesteld door middel van een off-site back-up (gegevens op een andere geografisch gescheiden locatie); - het maximaal te verwachten dataverlies bij gebruik van de off-site back-up; - dat op de off-site back-up ten minste één keer per jaar een full-recovery wordt uitgevoerd of dat op de off-site back-up maandelijks een representatieve deel-recovery wordt uitgevoerd; - welke beveiligingsmaatregelen zijn getroffen voor de beveiliging van persoonsgegevens met betrekking tot de off-site back-up. <i>Bijvoorbeeld encryptie van draagbare gegevensdragers voor back-up doeleinden en organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voor het off-site datacenter waarnaartoe de back-up wordt gemaakt.</i> 3. De accountant vermeldt de plaatsnamen van operationele dataopslaglocatie en de off-site back-up locatie in de rapportage of de hemelsbrede afstand tussen deze locaties.

			4. De accountant vermeldt het in de procedure genoemde maximaal te verwachten dataverlies bij een eventueel gebruik van de off-site back-up in de rapportage. 5. De accountant vermeldt in de rapportage de beveiligingsmaatregelen, die in relatie tot de off-site back-up zijn genomen, voor de beveiliging van persoonsgegevens. <i>Bijvoorbeeld encryptie van draagbare gegevensdragers voor back-up doeleinden en organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voor het off-site datacenter waarnaartoe de back-up wordt gemaakt.</i>
I-AUT-41	Back-up en restore	De GA voert minimaal één keer per kwartaal een controle uit of: - data in applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers, afdoende zijn veiliggesteld voor verlies door middel van off-site back-up (gegevens op een andere geografisch gescheiden locatie); - in de back-up-procedure het maximaal te verwachten dataverlies is opgenomen; - ten minste één keer per jaar een full-recovery wordt uitgevoerd of maandelijks een representatieve deel-recovery; - de back-up voorzien is van een beveiliging zodat persoonsgegevens beschermd zijn (AVG); - de recovery's geslaagd zijn en welke acties zijn ondernomen in geval van een niet geslaagde recovery.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent in ieder kwartaal heeft gecontroleerd of voor applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers: - de data is veiliggesteld door middel van een off-site back-up (gegevens op een andere geografisch gescheiden locatie); - het maximaal te verwachten dataverlies bij gebruik van de off-site back-up voldoet aan de uitgangspunten in de procedurebeschrijving; - dat op de off-site back-up ten minste één keer per jaar een full-recovery is uitgevoerd of dat op de off-site back-up maandelijks een deel-recovery is uitgevoerd. In geval van een deel-recovery vermeldt de accountant in de rapportage waaruit de deel-recovery bestaat; - dat een off-site back-up is voorzien van beveiligingsmaatregelen voor de beveiliging van persoonsgegevens. <i>Bijvoorbeeld encryptie van draagbare gegevensdragers voor back-up doeleinden en organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voor het off-site datacenter waarnaartoe de back-up is gemaakt.</i> Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor een volmachtgever. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 3. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers wordt veiliggesteld door middel van een off-site back-up. Documenten waaruit blijkt dat er off-site wordt geback-upt, zijn voor de accountant beschikbaar

			(bijvoorbeeld back-up verslagen). <i>De accountant gaat niet na of de back-up juist en volledig is.</i> 4. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de gevolmachtigde agent de geschiktheid van de off-site back-up van data in applicaties die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers heeft getest. Documenten waaruit blijkt dat de off-site back-up wordt getest, zijn voor de accountant beschikbaar (bijvoorbeeld test verslagen). De accountant vermeldt in de rapportage de systematiek die is gehanteerd (één keer per jaar een full-recovery of maandelijks een representatieve deel-recovery), de omvang van de test door de gevolmachtigde agent en het resultaat van de test. Als de gevolmachtigde agent heeft gekozen voor één keer per jaar een full-recovery test, dan is de test maximaal 12 maanden oud of in het verslagjaar uitgevoerd. Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.
22. Wijzigingsbeheer eigen bouw			
I-AUT-50	Wijzigingsbeheer eigen bouw	Indien de GA zelf systemen bouwt: De GA beschikt over een procedurebeschrijving voor het in eigen beheer bouwen of laten bouwen van applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgevers, en het onderhouden hiervan, Deze procedure borgt onder andere dat: - dat de fases in de ontwikkelcyclus op een gestructureerde wijze worden vastgelegd en afgehandeld (voorbeeld van een ontwikkelcyclus: analyse, ontwerp, ontwikkeling, testen, implementatie en onderhoud); - dat de verschillende disciplines zoals business, IT en IT Risk/IT Security voldoende en tijdig zijn betrokken bij de ontwikkelcyclus (bij voorkeur al bij de fases ontwerp en ontwikkeling); - dat ontwikkelomgevingen, testomgevingen en productieomgevingen logisch of fysiek zijn gescheiden; - er een impactanalyse wordt opgesteld (ook voor wijzigingen in de onderhoudsfase) waarbij	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er sprake is van het in eigen beheer bouwen of laten bouwen van applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers. De accountant vermeldt deze omstandigheid en de naam en functie van eventuele applicaties in de rapportage. Als er sprake is van het in eigen beheer bouwen of laten bouwen van applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers: 1. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van deze applicaties. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 2. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het in eigen beheer bouwen of laten bouwen van applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgevers, en het onderhouden hiervan. 3. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen: - dat de fases in de ontwikkelcyclus op een gestructureerde wijze worden vastgelegd en afgehandeld (voorbeeld van een ontwikkelcyclus: analyse, ontwerp, ontwikkeling, testen, implementatie en onderhoud); - dat de verschillende disciplines zoals business, IT en IT Risk/IT

		onder andere rekening gehouden wordt met informatiebeveiligingsaspecten en een terugval scenario in het geval een implementatie niet succesvol verloopt; - er regels zijn opgesteld voor het veilig ontwikkelen van applicaties. Bijvoorbeeld door het opstellen van regels voor het uitbesteden van het ontwikkelen van applicaties en door het implementeren van geautoriseerde scans, review van de code en ander soortig onderzoek naar kwetsbaarheden in de applicatie en omgevingen; - beheersmaatregelen worden getroffen ter bescherming van de integriteit en beschikbaarheid van de broncode van applicaties; - de end-of-life datum wordt gemonitord waarbij ook informatiebeveiligingsaspecten worden betrokken.	Security worden betrokken bij de ontwikkelcyclus (bij voorkeur al bij de fases ontwerp en ontwikkeling); - dat ontwikkelomgevingen, testomgevingen en productieomgevingen logisch of fysiek zijn gescheiden; - dat er een impactanalyse wordt opgesteld (ook voor wijzigingen in de onderhoudsfase) waarbij onder andere rekening gehouden wordt met informatiebeveiligingsaspecten en een terugval scenario in het geval een implementatie niet succesvol verloopt; - dat er regels zijn opgesteld voor het veilig ontwikkelen van applicaties. Bijvoorbeeld door het opstellen van regels voor het uitbesteden van het ontwikkelen van applicaties en door het implementeren van geautoriseerde scans, review van de code en ander soortig onderzoek naar kwetsbaarheden in de applicatie en omgevingen; - beheersmaatregelen worden getroffen ter bescherming van de integriteit en beschikbaarheid van de broncode van applicaties; - de end-of-life datum wordt gemonitord waarbij ook informatiebeveiligingsaspecten worden betrokken.
I-AUT-51	Wijzigingsbeheer eigen bouw	Indien de GA zelf systemen bouwt: De GA controleert bij het in eigen beheer bouwen of laten bouwen van applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor de volmachtgevers, en het onderhouden hiervan, of: - de applicaties worden ondersteund door de beschikbaarheid van ontwikkelaars en/of leveranciers; - beveiligingsupdates (patches) beschikbaar worden gesteld en worden geïmplementeerd overeenkomstig de in het beleid/-plan opgenomen tijdsplanning; - monitoring plaatsvindt op de end-of-life datum. Bij een vastgestelde einddatum zijn er maatregelen genomen om de dienstverlening als GA, ook na die datum, te kunnen voortzetten; - er bij in gebruik name van een applicatie of een wijziging in een bestaande applicatie een impactanalyse is opgesteld waarbij onder andere rekening gehouden wordt met informatiebeveiligingsaspecten en een	Als er sprake is van het in eigen beheer bouwen of laten bouwen van applicaties, die verzekeringstechnische of financiële gevolgen hebben voor volmachtgevers: 1. De accountant vraagt bij de gevolmachtigde agent een overzicht op van deze applicaties. <i>De accountant gaat niet na of dit overzicht juist en volledig is.</i> 2. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of: - de applicaties worden ondersteund door de beschikbaarheid van ontwikkelaars en/of leveranciers; - beveiligingsupdates (patches) beschikbaar worden gesteld en worden geïmplementeerd overeenkomstig de in het beleid/-plan opgenomen tijdsplanning; - monitoring plaatsvindt op de end-of-life datum. Bij een vastgestelde einddatum zijn er maatregelen genomen om de dienstverlening als gevolmachtigde agent, ook na die datum, te kunnen voortzetten; - er bij in gebruik name van een applicatie of een wijziging in een bestaande applicatie een impactanalyse is opgesteld waarbij onder andere rekening gehouden wordt met informatiebeveiligingsaspecten en een terugval scenario in het geval een implementatie niet succesvol verloopt.

		terugval scenario in het geval een implementatie niet succesvol verloopt.	Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i>
F	Financieel		
23. Procedure - Financiële administratie			
F-FIN-20	Procedure - Financiële administratie	De GA beschikt over een procedure met betrekking tot budgetten en prognoses waarmee inzicht wordt verkregen in de financiële positie en de resultaten.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot budgetten en prognoses waarmee de gevolmachtigde agent inzicht krijgt in zijn financiële positie en de resultaten.
F-FIN-21	Procedure - Financiële administratie	De GA beoordeelt de budgetten en prognoses, zodat inzicht wordt verkregen in de financiële positie en de resultaten.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent de budgetten en prognoses heeft beoordeeld, zodat inzicht wordt verkregen in de financiële positie en de resultaten. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i>
24. Procedure - Financiële verwerking			
F-FIN-40	Procedure - Financiële verwerking	GA beschikt over een procedure met betrekking tot de dagelijkse financiële afwikkeling van alle interne boekingen en facturen (dit betreft zowel boekingen die het gevolg zijn van acceptatie-, mutatie-, naverrekening-, prolongatie-royementen of schadebehandelings werkzaamheden, als zogenaamde eenmalige - losse - boekingen). Financiële afwikkeling incl. verzending van facturen geschiedt uiterlijk binnen 5 werkdagen na het ontstaan van de boeking.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de dagelijkse financiële afwikkeling van boekingen en facturen. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving is opgenomen dat facturen met betrekking tot boekingen binnen 5 werkdagen na de boekdatum aan de klant en/of de bemiddelaar worden gezonden.
F-FIN-41	Procedure - Financiële verwerking	GA controleert de dagelijkse financiële afwikkeling van alle interne boekingen en facturen (dit betreft zowel boekingen die het gevolg zijn van acceptatie-, mutatie-, naverrekening-, prolongatie-royementen of schadebehandelings werkzaamheden, als zogenaamde eenmalige - losse - boekingen). Financiële afwikkeling incl. verzending van facturen geschiedt uiterlijk binnen 5 werkdagen na het ontstaan van de boeking.	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent heeft beoordeeld dat facturen met betrekking tot boekingen binnen 5 werkdagen na de boekdatum aan de klant worden gezonden. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i>
25. Debiteurenbewaking			
F-FIN-60	Debiteurenbewaking	GA-Incasso	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent zelf verzekeringspremies incasseert. <i>Als</i>

	Indien de GA zelf incasseert, beschikt hij over een procedure met betrekking tot het bewaken van achterstanden bij het incasseren van verzekeringspremies bij verzekeringnemers en het opschorten van de verzekeringsdekking. Tevens heeft GA beleid met betrekking tot overdracht van vorderingen naar een incassobureau. De incassopartner moet NVI of SRCM gecertificeerd zijn inzake 'Maatschappelijk Verantwoord Incasseren' conform de afspraken in het protocol betalingsachterstanden. De GA beschikt over een incassobeleid en hanteert een procedure die voldoet aan art. 7:934 Burgerlijk Wetboek en het Protocol bij Betalingsachterstanden. In het beleid moet opgenomen zijn dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld (hoeveelheid betalingsregelingen toelaatbaar, kwijtschelding etc.) De informatie over het Protocol bij Betalingsachterstanden wordt duidelijk en vindbaar vermeld op de website. Bij de communicatie aan de klant moet aandacht zijn voor: - duidelijk en begrijpelijke taal (tenminste B1); - dat een klant gewezen wordt op de 14 dagentermijn waarbinnen de premie moet worden voldaan (14 dagen voor het vervallen van de dekking), wanneer deze termijn aanvangt (de dag aanmaning) en wat de gevolgen zijn wanneer niet wordt betaald; - melding van de mogelijkheid tot hulp bij financiële problemen in de vorm van: andere betalingstermijnen, andere dekking etc.; - het duidelijk uitleggen wat de gevolgen zijn van wanbetaling in alle communicatie m.b.t. de achterstalligheid van premiebetaling; - afspraken over betalingsregelingen en de vastlegging daarvan; - de klant wijzen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening.	<i>voor de incasso briefpapier en/of een rekeningnummer van de gevolmachtigde agent wordt gebruikt, dan is er sprake van incasso door de gevolmachtigde agent.</i> - De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er sprake is van incasso door een bemiddelaar. <i>De gevolmachtigde agent belast de bemiddelaar in de rekening-courant.</i> GA-Incasso Als de gevolmachtigde agent zelf verzekeringspremies incasseert: - De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot het bewaken van achterstanden bij het incasseren van verzekeringspremies bij verzekeringnemers en het schorsen van de verzekeringsdekking. - De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot eventuele overdracht van premievorderingen aan een incasso-partner. - De accountant gaat na of in de procedurebeschrijvingen wordt vermeld: - dat een klant gewezen wordt op de 14 dagentermijn waarbinnen de premie moet worden voldaan (14 dagen voor het vervallen van de dekking); - dat een klant gewezen wordt op wanneer de 14 dagen termijn aanvangt (de dag van aanmaning); - dat de klant gewezen wordt op de gevolgen voor een klant als er niet wordt betaald; - hoe aantoonbaar is dat de klant gewezen wordt op de 14 dagen termijn waarbinnen de premie moet worden voldaan, wanneer deze termijn aanvangt en wat de gevolgen zijn wanneer niet wordt betaald (bijvoorbeeld e-mails bewaren of aangetekend versturen); - het beleid bij betalingsachterstanden waar uit blijkt dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld; - dat na verloop van 60 dagen er door de gevolmachtigde agent een besluit wordt genomen over royement en/of het doorzetten voor incasso via een incassopartner; - dat een incassopartner NVI of SRCM gecertificeerd moet zijn inzake 'Maatschappelijk Verantwoord Incasseren'; - dat informatie over het Protocol bij Betalingsachterstanden wordt vermeld op de website van de gevolmachtigde agent; - dat een klant gewezen wordt op de mogelijkheid tot hulp bij financiële problemen in de vorm van bijvoorbeeld een andere betalingstermijn en/of een andere dekking; - dat een klant gewezen wordt op de mogelijkheid tot het maken
--	---	---

		In ieder geval dient voor het vervallen van de dekking, een klant gewezen te worden op de wettelijk verplichte 14 dagetermijn waarbinnen de premie moet worden voldaan, wanneer deze termijn aanvangt en wat de gevolgen zijn wanneer niet wordt betaald. Een bewijs van de herinnering moet aantoonbaar zijn (e-mails bewaren of aangetekend versturen). Na verloop van 60 dagen neemt GA een besluit over royement en/of doorzetten voor gerechtelijke incasso. TP-Incasso Indien GA niet zelf incasseert, maakt hij over bovenstaande afspraken met de TP en legt dit zichtbaar vast in de samenwerkingsovereenkomst. Ook maakt de GA afspraken met de bemiddelaar over de termijn waarbinnen een bemiddelaar bescheiden aan de GA dient te retourneren, indien de bemiddelaar de door een verzekeringnemer verschuldigde premie niet kan incasseren (Uiterlijk binnen 60 kalenderdagen). Specifiek voor INKOMEN: Voor de inkomensverzekeringen waarop de pensioenwet van toepassing is, dat de procedure ook voldoet aan artikel 29 Pensioenwet en dat in de procedure geborgd is dat deelnemers en werkgever tijdig geïnformeerd worden over premiebetalingsachterstanden. Uit de mededeling aan deelnemers en werkgever blijkt duidelijk dat de dekking 3 maanden na dagtekening van deze mededeling vervalt.	van betalingsregelingen; - hoe betalingsregelingen worden vastgelegd; - dat een klant gewezen wordt op de mogelijkheid van schuldhelpverlening. GA-Incasso - pensioenwet 1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent inkomensverzekeringen administreert, waarop de pensioenwet van toepassing is. Als er inkomensverzekeringen worden geadministreerd waarop de pensioenwet van toepassing is: 1. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijvingen wordt vermeld: - dat de deelnemer en de werkgever worden geïnformeerd als premieachterstand het noodzakelijk maakt om aanspraken te laten vervallen; - dat beëindiging van aanspraken op zijn vroegst kan ingaan 3 maanden na het informeren van de deelnemer en de werkgever. TP-Incasso Als een bemiddelaar verzekeringspremies incasseert: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de incasso van verzekeringspremies door een bemiddelaar. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving wordt vermeld dat de gevolmachtigde agent: - afspraken maakt met de bemiddelaar over de wijze waarop de bemiddelaar verzekeringspremies bij verzekeringnemers incasseert; - de afspraken zodanig worden vastgelegd dat deze onderdeel uitmaken van de samenwerkingsovereenkomst met de bemiddelaar; - met de bemiddelaar overeenkomt dat in de 1e herinnering een klant, door de bemiddelaar, wordt gewezen op de 14 dagetermijn waarbinnen de premie moet worden voldaan, wanneer deze termijn aanvangt en wat de gevolgen zijn wanneer niet wordt betaald; - met de bemiddelaar overeenkomt dat uit de administratie van de bemiddelaar het verzenden van de 1e herinnering aantoonbaar moet zijn (bijvoorbeeld door emails te bewaren of aangetekende versturing).
--	--	---	--

			- met de bemiddelaar overeenkomt de termijn waarbinnen een bemiddelaar bescheiden aan de gevolmachtigde agent dient te retourneren, indien de bemiddelaar de door de verzekeringnemer verschuldigde premie niet kan incasseren (maximaal 60 kalenderdagen). - met de bemiddelaar overeenkomt dat de afspraken in het Protocol bij betalingsachterstanden, door de bemiddelaar worden gevolgd. Indien er geen algemene verwijzing wordt opgenomen naar het Protocol bij betalingsachterstanden maar is gekozen voor een meer gedetailleerde beschrijving, dan dienen minimaal de navolgende onderwerpen uit het Protocol bij betalingsachterstanden worden opgenomen: - vastgelegd beleid. Een klant moet erop kunnen vertrouwen dat gelijke gevallen op een gelijke manier worden behandeld. - bepalingen met betrekking tot het contact met de klant. - bepalingen met betrekking tot de incassopartner. Waaronder dat de incassopartner beschikt over een certificering inzake maatschappelijk verantwoord incasseren van de NVI of SRCM of een gelijkwaardig beleid hanteert. - bepalingen met betrekking tot schuldhelpverlening. - bepalingen met betrekking tot informatievoorziening. Waaronder onder meer begrijpelijke informatie op de website van de bemiddelaar over het betalen van premies en wat er gebeurt als de klant niet betaalt. TP-Incasso - pensioenwet 1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent inkomensverzekeringen administreert, waarop de pensioenwet van toepassing is en waarbij er sprake is van incasso door een bemiddelaar. Als er inkomensverzekeringen worden geadministreerd waarop de pensioenwet van toepassing is en waarbij er sprake is van incasso door een bemiddelaar: 1. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijvingen wordt vermeld: - dat de gevolmachtigde agent met de bemiddelaar overeenkomt dat de deelnemer en de werkgever worden geïnformeerd als premieachterstand het noodzakelijk maakt om aanspraken te laten vervallen; - dat de gevolmachtigde agent met de bemiddelaar overeenkomt dat uit de administratie van de bemiddelaar het verzenden van
--	--	--	--

			deze informatie (informerende over achterstand van de deelnemer en de werkgever) aantoonbaar moet zijn (bijvoorbeeld door emails te bewaren of aangetekende versturing); - dat beëindiging van aanspraken op zijn vroegst kan ingaan 3 maanden na het informeren van de deelnemer en de werkgever.
F-FIN-61	Debiteurenbewaking	De GA controleert per maand op basis van een ouderdomsoverzicht de openstaande posten (verzekeringsdebiteuren). Dit overzicht geeft inzicht in de ouderdom van openstaande verzekeringspremies en openstaande schadeboekingen. Het overzicht bevat minimaal het saldo van de ouderdom tot 31 kalenderdagen, 31 tot 61 kalenderdagen en 61 kalenderdagen en ouder. GA controleert tevens of de herinneringsprocedure op de juiste wijze heeft plaatsgevonden. Een bewijs van de herinnering moet aantoonbaar zijn (emails bewaren of aangetekend versturen, inclusief de melding van de 14 dagen termijn). GA maakt gebruik van een incassopartner met een certificering inzake maatschappelijk verantwoord incasseren van de NVI of SRCM of met gelijkwaardig beleid. GA controleert of met de bemiddelaar, welke de incasso uitvoert, (in de samenwerkingsovereenkomst) afspraken zijn gemaakt over het incassoproces en de toepassing van het Protocol bij Betalingsachterstanden.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of de gevolmachtigde agent zelf verzekeringspremies incasseert. <i>Als voor de incasso briefpapier en/of een rekeningnummer van de gevolmachtigde agent wordt gebruikt, dan is er sprake van incasso door de gevolmachtigde agent.</i> 2. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er sprake is van incasso door een bemiddelaar. <i>De gevolmachtigde agent belast de bemiddelaar in de rekening-courant.</i> GA-Incasso Als de gevolmachtigde agent zelf verzekeringspremies incasseert: 1. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de gevolmachtigde agent maandelijks de openstaande posten (verzekeringsdebiteuren) heeft controleert. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of de herinneringsprocedure op de juiste wijze is uitgevoerd: - een herinnering moet aantoonbaar zijn verstuurd (bijvoorbeeld door emails te bewaren of aangetekende versturing); - er moet gewezen worden op de 14 dagen termijn waarbinnen de premie moet worden voldaan, wanneer deze termijn aanvangt en wat de gevolgen zijn wanneer niet wordt betaald. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 3. De accountant gaat na of de herinneringstermijnen zijn ingeregeld in de applicatie die gebruikt wordt voor het versturen van herinneringen. De accountant vermeldt de ingeregelde termijnen in de rapportage. 4. De accountant vraagt een overzicht op van polissen die in het controle jaar geroyeerd zijn in verband met non-betaling. <i>De accountant gaat niet na of het overzicht juist en volledig is.</i>

			5. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of bij de polissen die geroyeerd zijn in verband met non-betaling aantoonbaar is dat de 1^e herinnering is verstuurd (bijvoorbeeld doordat herinneringen in het polisdossier worden opgeslagen, e-mail worden bewaard of doordat de herinnering aangetekend is verstuurd). 6. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of bij de polissen die geroyeerd zijn in verband met non-betaling in de 1e herinnering een klant is gewezen op de 14 dagentermijn waarbinnen de premie moet worden voldaan, wanneer deze termijn aanvangt en wat de gevolgen zijn wanneer niet wordt betaald. 7. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de gevolmachtigde agent per maand beschikt over een ouderdoms-overzicht van de openstaande posten (verzekeringsdebiteuren). Dit overzicht geeft inzicht in de ouderdom van openstaande verzekeringspremies en openstaande schadeboekingen. Het overzicht bevat minimaal het saldo van de ouderdom tot 31 kalenderdagen, 31 tot 61 kalenderdagen en 61 kalenderdagen en ouder. Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht. 8. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of bij de polissen die geroyeerd zijn in verband met non-betaling het beleid van de gevolmachtigde agent met betrekking tot overdracht aan een deurwaarder is gevolgd. 9. De accountant gaat na of op de website van de gevolmachtigde agent informatie is geplaatst over het betalen van premies en wat er gebeurt als de klant niet betaalt. 10. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of het Protocol bij betalingsachterstanden beschikbaar is voor de medewerkers met incasso werkzaamheden en dat deze medewerkers hiervan gebruik kunnen maken. 11. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na met welke incassopartners wordt gewerkt. De namen van de incassopartners worden vermeld in de rapportage. De accountant gaat na of de incassopartners beschikken over een certificering inzake maatschappelijk verantwoord incasseren van de NVI of SRCM of over documenten waarin de incassopartner aangeeft een gelijkwaardig beleid te hanteren. 12. De accountant gaat, door het houden van een interview, na of bij gesignaleerde betalingsproblemen: - een betalingsregeling wordt aangeboden; - de gemaakte afspraken aan de klant worden bevestigd; - klanten worden geïnformeerd over de mogelijkheid van (schuld)hulpverlening. De accountant interviewt hiervoor minimaal één medewerker met
--	--	--	---

			incasso werkzaamheden. De accountant vermeldt in de rapportage, naast zijn bevindingen, het aantal medewerkers dat geïnterviewd is. TP-Incasso Als een bemiddelaar verzekeringspremies incasseert: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of met de bemiddelaar, die de incasso uitvoert afspraken zijn gemaakt over: - het incassoproces; - de toepassing van het Protocol bij Betalingsachterstanden. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 2. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de gevolmachtigde agent afspraken heeft gemaakt met de bemiddelaar over de wijze waarop de bemiddelaar verzekeringspremies bij verzekeringnemers incasseert. 3. De accountant gaat na of deze afspraken zijn vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst met de bemiddelaar. Dit mag een afzonderlijk document zijn. 4. De accountant gaat na welke herinneringstermijnen er met de bemiddelaar zijn afgesproken. De accountant vermeldt de herinneringstermijnen in de rapportage. 5. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent met de bemiddelaar is overeengekomen dat in de 1e herinnering een klant, door de bemiddelaar, wordt gewezen op de 14 dagetermijn waarbinnen de premie moet worden voldaan, wanneer deze termijn aanvangt en wat de gevolgen zijn wanneer niet wordt betaald. 6. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent met de bemiddelaar is overeengekomen de termijn waarbinnen een bemiddelaar bescheiden aan de gevolmachtigde agent dient te retourneren, indien de bemiddelaar de door de verzekeringnemer verschuldigde premie niet kan incasseren. 7. De accountant gaat na of de overeengekomen termijn waarbinnen een bemiddelaar bescheiden aan de gevolmachtigde agent dient te retourneren maximaal 60 kalenderdagen is. 8. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent met de bemiddelaar is overeengekomen dat uit de administratie van de bemiddelaar het verzenden van de 1e herinnering aantoonbaar moet zijn (bijvoorbeeld door emails te bewaren of aangetekende versturing).
--	--	--	--

			9. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent met de bemiddelaar is overeengekomen dat de afspraken in het Protocol bij betalingsachterstanden, door de bemiddelaar worden gevolgd. Indien er geen algemene verwijzing is opgenomen naar het Protocol bij betalingsachterstanden maar is gekozen voor een meer gedetailleerde beschrijven, dan dienen minimaal de navolgende onderwerpen uit het Protocol bij betalingsachterstanden zijn opgenomen: - vastgelegd beleid. Een klant moet erop kunnen vertrouwen dat gelijke gevallen op een gelijke manier worden behandeld. - bepalingen met betrekking tot het contact met de klant. - bepalingen met betrekking tot de incassopartner. Waaronder dat de incassopartner beschikt over een certificering inzake maatschappelijk verantwoord incasseren van de NVI of SRCM of een gelijkwaardig beleid hanteert. - bepalingen met betrekking tot schuldhelpverlening. - bepalingen met betrekking tot informatievoorziening. Waaronder onder meer begrijpelijke informatie op de website van de bemiddelaar over het betalen van premies en wat er gebeurt als de klant niet betaalt.
26. Interne kwaliteitscontrole - Excasso			
F-FIN-50	Interne kwaliteitscontrole - Excasso	GA-Excasso De GA beschikt over een procedure met betrekking tot het juist en volledig verwerken van excasso van premie- en schadeboekingen. De GA zorgt ervoor dat dergelijke boekingen binnen 5 werkdagen aan de betrokkene worden overgemaakt. TP-Excasso De GA maakt met de bemiddelaar(s) afspraken over het juist en volledig verwerken van excasso's door de bemiddelaar in de samenwerkingsovereenkomst of nadere instructies. De GA borgt daarbij dat de bemiddelaar zich aan de excasso binnen 5 werkdagen houdt.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er sprake is van excasso (premie- en/of schadeboekingen) door de gevolmachtigde agent. <i>Als voor de excasso briefpapier en/of een rekeningnummer van de gevolmachtigde agent wordt gebruikt, dan is er sprake van excasso door de gevolmachtigde agent.</i> 2. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er sprake is van excasso door een bemiddelaar. <i>Als er sprake is van incasso door een bemiddelaar dan loopt de excasso ten behoeve van de verzekeringnemer veelal ook via de rekeningcourant met de bemiddelaar.</i> GA-Excasso Als de gevolmachtigde agent zelf de excasso (deels of volledig) uitvoert: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de excasso van premie- en schadeboekingen. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving wordt vermeld dat dergelijke boekingen binnen 5 werkdagen na de boekingsdatum worden betaald aan de betrokkene.

			TP-Excasso Als een bemiddelaar de excasso (deels of volledig) verzorgt: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving met betrekking tot de excasso van premie- en schadeboekingen door een bemiddelaar. 2. De accountant gaat na of in de procedurebeschrijving wordt vermeld dat de gevolmachtigde agent: - de afspraken over het verwerken van excasso's door een bemiddelaar vastlegt in een overeenkomst of nadere instructies; - vastlegt dat dergelijke boekingen binnen 5 werkdagen na ontvangst van het door de gevolmachtigde agent opgestelde schadebetalingsbericht of het bericht van creditering worden betaald aan de betrokkene.
F-FIN-51	Interne kwaliteitscontrole - Excasso	GA-Excasso De GA controleert of excasso van premie- en schadeboekingen binnen 5 werkdagen aan de betrokkene worden overgemaakt. TP-Excasso De GA controleert of de afspraken met betrekking tot excasso op de juiste manier zijn vastgelegd.	1. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er sprake is van excasso (premie- en/of schadeboekingen) door de gevolmachtigde agent. <i>Als voor de excasso briefpapier en/of een rekeningnummer van de gevolmachtigde agent wordt gebruikt, dan is er sprake van excasso door de gevolmachtigde agent.</i> 2. De accountant gaat, door het inwinnen van inlichtingen, na of er sprake is van excasso door een bemiddelaar. <i>Als er sprake is van incasso door een bemiddelaar dan loopt de excasso ten behoeve van de verzekeringnemer veelal ook via de rekeningcourant met de bemiddelaar.</i> GA-Excasso Als de gevolmachtigde agent zelf de excasso (deels of volledig) uitvoert: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of excasso's van premie- en schadeboekingen binnen 5 werkdagen na de boekingsdatum worden betaald aan de betrokkene. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht</i> 2. De accountant vraagt een overzicht op van excassoboekingen (premie- en schadeboekingen) door de gevolmachtigde agent in het controle jaar. <i>De accountant gaat niet na of het overzicht juist en volledig is.</i> 3. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of excasso's door de gevolmachtigde agent, van premie- en schadeboekingen, binnen 5 werkdagen na de boekingsdatum worden betaald aan de betrokkene.

			TP-Excasso Als een bemiddelaar de excasso (deels of volledig) verzorgt: 1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of - er afspraken zijn gemaakt met de bemiddelaar, met betrekking tot de wijze waarop de bemiddelaar excasso's van premie- en schadeboekingen verwerkt; - deze afspraken onderdeel uitmaken van de samenwerkingsovereenkomst met de bemiddelaar; - is overeengekomen dat excasso's van premie- en schadeboekingen binnen 5 werkdagen, na ontvangst van het door de gevolmachtigde agent opgestelde schadebetalingsbericht of het bericht van creditering, worden betaald aan de betrokkene. 2. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i> 3. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of de gevolmachtigde agent afspraken heeft gemaakt met de bemiddelaar met betrekking tot de wijze waarop de bemiddelaar excasso's van premie- en schadeboekingen verwerkt. 4. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na of deze afspraken zijn vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst met de bemiddelaar. Dit mag een afzonderlijk document zijn. 5. De accountant gaat, bij wijze van waarneming, na aan de hand van de samenwerkingsovereenkomst of een ander document of de gevolmachtigde agent met de bemiddelaar is overeengekomen dat excasso's van premie- en schadeboekingen binnen 5 werkdagen na ontvangst van het door de gevolmachtigde agent opgestelde schadebetalingsbericht of het bericht van creditering worden betaald aan de betrokkene.
27. Procedure - Financieel - Assurantiebelasting			
F-FIN-10	Procedure - Financieel - Assurantiebelasting	De GA beschikt over een procedure voor afdracht van de assurantiebelasting (conform de volmachtovereenkomst).	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent beschikt over een procedurebeschrijving voor afdracht van de assurantiebelasting (conform de volmachtovereenkomst).
F-FIN-11	Procedure - Financieel - Assurantiebelasting	De GA controleert of de assurantiebelasting juist, tijdig en volledig is afgedragen (conform de volmachtovereenkomst).	1. De accountant gaat na of de gevolmachtigde agent heeft gecontroleerd of de assurantiebelasting juist, tijdig en volledig heeft afgedragen. Documenten waaruit blijkt dat de gevolmachtigde agent deze controle heeft uitgevoerd zijn voor de accountant beschikbaar. <i>Van</i>

			<i>de accountant wordt hiertoe geen inhoudelijke beoordeling verwacht.</i>