



NVGA Kwaliteitsnormering

Inhoud:

1. Organisatorische en juridische aspecten
2. Acceptatie
3. Schadebehandeling
4. Schadelastbeheersing
5. Toetsing
6. Klachtenprocedure

De NVGA-kwaliteitsnormering bestaat uit 17 eisen. De eisen zijn genummerd van 1.1 tot en met 6.1. Bij deze eisen is, waar relevant, een toelichting opgenomen. Deze toelichtingen vormen een integraal onderdeel van de eisen.

In deze kwaliteitsnormering wordt gesproken over de “financiële dienstverlener”. Hieronder wordt verstaan de financiële dienstverlener die het bedrijf van gevolmachtigde agent uitoefent. Met “Wft” wordt bedoeld de Wet op het financieel toezicht en met “AFM” de Autoriteit Financiële Markten.

1. Organisatorische en juridische aspecten

1.1 Indien de financiële dienstverlener zowel de functie van bemiddelaar als gevolmachtigde agent uitoefent, zijn adequate maatregelen genomen om in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het bedrijf van gevolmachtigde agent te bewerkstelligen.

Toelichting:

Een zorgvuldige en objectieve uitoefening van het bedrijf van gevolmachtigde agent, zowel ten opzichte van de volmachtgever als ten opzichte van de bemiddelaar en verzekerde is vereist. Financiële dienstverleners die naast gevolmachtigde agent ook als bemiddelaar functioneren, kunnen daarbij worden geconfronteerd met conflicterende situaties.

Van deze financiële dienstverleners wordt verlangd dat zij een beleid hebben vastgesteld ten aanzien van de handelswijze in conflicterende situaties. Daarnaast dient een scheiding aanwezig te zijn in de verantwoordelijkheden en (beslissings)bevoegdheden tussen het bemiddelingsbedrijf en het bedrijf van gevolmachtigde agent. Een volstrekte taakscheiding is daarentegen niet vereist. Taakscheiding zou immers de efficiencyvoordelen schaden.

De in eis 1.1 genoemde maatregelen, worden geacht adequaat te zijn wanneer:

- I. Mogelijke conflicterende situaties zijn geïnventariseerd. Bijvoorbeeld betreffende het aanvragen, wijzigen, opzeggen en royeren van verzekeringen en de beoordeling van schaden/schadeclaims.
- II. Een beleid is vastgesteld en vastgelegd, waarin de handelwijze in het geval van conflicterende situaties is bepaald.
- III. Een onderscheid is gemaakt tussen verantwoordelijkheden en (beslissings-) bevoegdheden van enerzijds de gevolmachtigde agent en anderzijds het bemiddelingsbedrijf.
- IV. De financiële dienstverlener handelt overeenkomstig de maatregelen onder I, II en III.

De maatregelen dienen te zijn vastgelegd in de onder par. 2.2 en 3.1 vereiste procedures.

Voorts dienen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de ten behoeve van het bedrijf van gevolmachtigde agent werkzame medewerkers te zijn bepaald. Zie hiervoor paragrafen 2.2, 3.1 en 4.1.

1.2 De financiële dienstverlener heeft vakbekwaamheidseisen vastgesteld voor alle medewerkers met taken betreffende de beoordeling van verzekeringsaanvragen (acceptanten) en/of taken op het gebied van schadebehandeling (schaderegelaars). De medewerkers waarvoor deze vakbekwaamheidseisen gelden, voldoen aan de gestelde eisen.

Toelichting:

Vakbekwaamheidseisen kunnen bestaan uit opleidingseisen maar ook uit andere kwalificaties zoals (computer-)vaardigheden en persoonlijke kenmerken.

De financiële dienstverlener bepaalt zelf de vakbekwaamheidseisen, waarbij het niveau wel dient te zijn afgestemd op de bevoegdheden en functies van de medewerkers alsmede op de eisen die door of krachtens de Wft aan de deskundigheid van deze medewerkers worden gesteld.

De financiële dienstverlener dient een registratie van de vakbekwaamheidseisen bij te houden alsmede te kunnen aantonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde eisen voldoen.

1.3 De feitelijk leidinggevende met betrekking tot het onderdeel “gevolmachtigde agent” van de door de AFM verleende vergunning voldoet aan de opleidingseisen die door of krachtens de Wft ter zake zijn gesteld.

Toelichting:

De feitelijk leidinggevende is degene die de dagelijkse leiding heeft over de activiteiten van de gevolmachtigde agent en als zodanig bij de AFM is aangemeld. Aangenomen wordt dat de feitelijk leidinggevende in overeenstemming met de eisen van de Wft ook daadwerkelijk aanwezig is en leiding geeft aan de medewerkers van de gevolmachtigde agent.

1.4 De betrouwbaarheid van de (mede-)beleidsbepalers en de feitelijk leidinggevende(n) van de gevolmachtigde agent voldoen aan de eisen die daaraan door of krachtens de Wft worden gesteld.

Toelichting:

Deze eis is van toepassing bij aanvraag van het lidmaatschap of wijziging van feitelijk leidinggevende. De NVGA kan verzoeken aan te tonen dat aan deze eis is voldaan.

1.5 De feitelijke leidinggevende is als zodanig vermeld in de inschrijving van de financiële dienstverlener in het handelsregister van de Kamer van koophandel.

Toelichting:

Aan deze eis wordt voldaan als degene die als feitelijk leidinggevende optreedt blijktens de inschrijving in het Handelsregister over voldoende bevoegdheden beschikt om zijn taken, in het bijzonder in het licht van de bepalingen in de Wet op het financieel toezicht, adequaat te kunnen vervullen.

1.6 De financiële dienstverlener is ingeschreven in het door de AFM gehouden register van financiële dienstverleners als zijnde houder van een vergunning voor het onderdeel “gevolmachtigde agent”.

Toelichting:

Een indirecte inschrijving via een moederbedrijf is eveneens toegestaan.

1.7 De financiële dienstverlener voldoet aan haar wettelijke verplichtingen inzake de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Toelichting:

De financiële dienstverlener dient te zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Aanmeldingsformulieren worden door het College Bescherming Persoonsgegevens verstrekt.

1.8 De financiële dienstverlener beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som van tenminste € 2.500.000,- per aanspraak.

Toelichting:

Risico's inzake beroepsaansprakelijkheid, verbonden aan het uitoefenen van de gevolmachtigde agent, moeten zijn verzekerd. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering ten behoeve van uitsluitend een eventueel tussenpersonenbedrijf volstaat niet.

2. Acceptatie

2.1. De financiële dienstverlener oefent het bedrijf van gevolmachtigde agent uit namens tenminste twee verschillende volmachtgevers.

Toelichting:

Het betreft de eis voor minimaal twee volwaardige volmachten; deelvolmachten zoals reisverzekeringen en rechtsbijstandverzekeringen worden niet meegerekend.

2.2 De financiële dienstverlener beschikt over een procedure voor de acceptatie van verzekeringen met duidelijke processtappen en controlemomenten.

Toelichting:

Doelstelling van deze eis is kwaliteitsborging van de procedure voor aanvragen, wijzigingen, opzeggingen en royementen van verzekeringen.

De procedure dient schriftelijk of op andere wijze te zijn vastgelegd en ter inzage beschikbaar en bekend te zijn bij alle betrokken medewerkers. De procedure moet in overeenstemming zijn met de volmachtovereenkomst en andere afspraken met de volmachtgever.

De vastgelegde procedure dient zodanig te worden onderhouden, dat deze te allen tijde een getrouw beeld geeft van de feitelijke situatie. Duidelijk dient te zijn wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van de procedure. Afspraken moeten zijn gemaakt over het wijzigen van de procedure en het uitgeven van nieuwe versies.

De volgende onderwerpen dienen procedureel te zijn vastgelegd:

- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden betreffende de acceptatie van aanvragen, wijzigingsverzoeken en opzeggingen van verzekeringen.
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden betreffende de ondertekening en vrijgave van verzekeringsbewijzen (functiescheiding tussen acceptatie van de verzekering en ondertekening van de polis is vereist).
- Afspraken over het gebruik en de acceptatie van aanvraag- en/of wijzigingsformulieren voor verzekeringen, met name daar waar deze niet persoonlijk worden ingevuld en/of ondertekend door de klant.
- Controle en bewakingspunten in de procedure.
- Beheer en controle van verzekeringsvoorwaarden, acceptatielimiets en tarieven.

2.3 De financiële dienstverlener beschikt over een procedure voor het beheer van gegevens van de verzekeringsadministratie.

Toelichting:

Het betreft zowel gegevens in de vorm van documenten als elektronische gegevens, waarvan het voor uitvoering van het bedrijf van gevolmachtigde agent van belang is dat deze adequaat worden beheerd.

De procedure dient schriftelijk of op andere wijze te zijn vastgelegd en ter inzage beschikbaar en bekend te zijn bij alle betrokken medewerkers. De procedure moet in overeenstemming zijn met de volmachtovereenkomst en andere afspraken met de volmachtgever.

De vastgelegde procedure dient zodanig te worden onderhouden, dat deze te allen tijde een getrouw beeld geeft van de feitelijke situatie. Duidelijk dient te zijn wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van de procedure. Afspraken moeten zijn gemaakt over het wijzigen van de procedure en het uitgeven van nieuwe versies.

De volgende onderwerpen dienen procedureel te zijn vastgelegd:

- Archivering van gegevens: bepaling van te archiveren gegevens, wijze van archivering en archiveringstermijn.
- Inzage in gegevens: bevoegdheden en bescherming tegen ongeautoriseerde toegang tot de gegevens.
- Bescherming van gegevens tegen verloren gaan: back-up en andere protectie van computergegevens, bescherming van fysieke dossiers tegen externe invloeden.

3. Schadebehandeling

3.1 De financiële dienstverlener beschikt over een procedure voor het behandelen van schaden.

Toelichting:

Doelstelling van deze eis is kwaliteitsborging van de schadebehandeling.

De procedure dient schriftelijk of op andere wijze te zijn vastgelegd en ter inzage beschikbaar en bekend te zijn bij alle betrokken medewerkers.

De procedure moet in overeenstemming zijn met de volmachtovereenkomst en andere afspraken met de volmachtgever.

De vastgelegde procedure dient zodanig te worden onderhouden, dat deze te allen tijde een getrouw beeld geeft van de feitelijke situatie. Duidelijk dient te zijn wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van de procedure. Afspraken moeten zijn gemaakt over het wijzigen van de procedure en het uitgeven van nieuwe versies.

De volgende onderwerpen dienen procedureel te zijn vastgelegd:

- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden betreffende het beoordelen en toekennen van schadeclaims.
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden betreffende de fiattering van de uitbetaling van de schade-uitkeringen (functiescheiding tussen de schaderegelaar en fiatteert van de uitbetaling is vereist).
- Afspraken over het gebruik en de acceptatie van schadeaanvraagformulieren, met name daar waar deze niet persoonlijk worden ingevuld en/of ondertekend door de klant.
- Afspraken over acceptabele bewijsstukken ter onderbouwing van schadeclaims
- Controle en (voortgangs)bewakingspunten in de procedure.
- Coullance-uitkeringen, voor zover ten laste van de volmachtresultaten.
- Afhandeling van conflicten met verzekerden en/of het bemiddelingsbedrijf.

4. Schadelastbeheersing

4.1 De financiële dienstverlener beschikt over een procedure voor het analyseren en rapporteren van volmachtresultaten, waaronder de schadelast.

Toelichting:

Doelstelling van deze eis is een tijdige en getrouwe rapportage van de volmachtresultaten.

De procedure dient schriftelijk of op andere wijze te zijn vastgelegd en ter inzage beschikbaar en bekend te zijn bij de betrokken medewerkers.

De procedure moet in overeenstemming zijn met de volmachtovereenkomst en andere afspraken met de volmachtgever.

De vastgelegde procedure dient zodanig te worden onderhouden, dat deze te allen tijde een getrouw beeld geeft van de feitelijke situatie. Duidelijk dient te zijn wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van de procedure. Afspraken moeten zijn gemaakt over het wijzigen van de procedure en het uitgeven van nieuwe versies.

De volgende onderwerpen dienen procedureel te zijn vastgelegd:

- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden betreffende de rapportage van de volmachtresultaten.
- Wijze van, frequentie en onderwerpen van rapportage.
- De jaarlijkse rapportage dient tenminste inzicht te geven in:
 - stand rekening courant
 - geboekte premie, provisie en tekencommissie
 - inkomende en uitgaande premiereserve
 - geboekte en uitbetaalde schades
 - inkomende en uitgaande schadereserve
 - kosten welke ten laste komen van de volmachtresultaten
 - baten welke ten gunste komen van de volmachtresultaten
 - vereiste aanvullende gegevens zoals aantal kentekens t.b.v. RDW
- De maand of kwartaalrapportage kan beperkter zijn, een en ander conform de overeenkomst met de volmachtgever.

5. Toetsing

5.1. De financiële dienstverlener laat jaarlijks door een accountant met certificerende bevoegdheid controle uitoefenen omtrent de financiële stromen in het bedrijf van gevolmachtigde agent.

Toelichting:

De accountantscontrole dient betrekking te hebben op:

- Stand rekening courant per begin en einde boekjaar.
- Hoogte van de schadereserve per einde boekjaar.
- Geboekte premie, inclusief eenmalige boekingen.
- Geboekte provisie.
- Geboekte tekencommissie.
- Uitbetaalde schades.
- Kosten en baten, ten laste cq ten gunste van de volmachtresultaten.

Een goedkeurende verklaring van een accountant omtrent de bovenstaande elementen is vereist. Deze verklaring wordt aan de volmachtgever(s) ter beschikking gesteld. De financiële dienstverlener voldoet aan deze eis als hij aan de volmachtgever een goedkeurende verklaring overlegt over de financiële jaarrapportage als bedoeld in artikel 10 van de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht.

5.2 De financiële dienstverlener toetst zelf tenminste éénmaal per twee jaar of zij aan de NVGA-kwaliteitsnormering voldoet.

Toelichting:

Doelstelling van de zelftoetsing is vaststelling of de financiële dienstverlener aan de NVGA-kwaliteitsnormering voldoet. De wijze van toetsing wordt door de financiële dienstverlener bepaald. De resultaten van de zelftoetsing dienen schriftelijk te worden vastgelegd en gerapporteerd aan het management.

De personen die de toetsing uitvoeren dienen bekend te zijn met de eisen van de NVGA-kwaliteitsnormering en onafhankelijk te zijn ten opzichte van de te toetsen onderwerpen.

5.3 Het management van de financiële dienstverlener beoordeelt tenminste eenmaal per twee jaar de resultaten van de toetsingen in relatie tot de NVGA-kwaliteitsnormering en verstrekt de NVGA desgevraagd een eigen verklaring inzake de uitkomst.

Toelichting:

De (mede-)beleidsbepaler(s) van de financiële dienstverlener en de feitelijk leidinggevende(n) beoordelen de resultaten van de accountantscontrole en de zelftoetsing, teneinde de overeenstemming met de NVGA-kwaliteitsnormering vast te stellen.

Waar noodzakelijk neemt de financiële dienstverlener tijdig maatregelen om te voldoen aan de NVGA-kwaliteitsnormering. Wanneer de uitvoering van de maatregelen niet binnen drie maanden kan plaatsvinden, wordt de NVGA-toetsingscommissie kwaliteitsnormering hierover schriftelijk geïnformeerd.

Op basis van de resultaten stelt de financiële dienstverlener een eigen verklaring op naar NVGA-model. De eigen verklaring wordt door de feitelijk leider ondertekend.

6. Klachtenprocedure

6.1 De financiële dienstverlener is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder aanvaarding van het bindende karakter van de geschillenbeslechting door de Geschillencommissie van het Kifid tot het daarvoor vastgestelde bedrag voor alle door het Kifid in behandeling genomen klachten.

Indien verzekerde een klacht heeft over een lid van de NVGA in diens hoedanigheid als gevolmachtigde agent wordt verondersteld dat de belanghebbende en het NVGA-lid proberen om onderling tot overeenstemming te komen.

Als overeenstemming uitblijft dient het NVGA-lid de belanghebbende te wijzen op de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het NVGA-lid dient bij het Kifid te zijn aangesloten op basis van aanvaarding van alle uitspraken van de Geschillencommissie als bindend advies.
