



## NVGA Kwaliteitsnormering

De NVGA-kwaliteitsnormering (versie januari 2020) bestaat uit 13 eisen. 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 gevolmachtigd agent uitoefent.

### **1. De financiële dienstverlener oefent het bedrijf van gevolmachtigd 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. De dagelijks leidinggevende met betrekking tot het onderdeel “gevolmachtigd agent” van de door de AFM verleende vergunning dient te beschikken over een diploma gevolmachtigd agent.**

#### Toelichting

De volmachtmodule maakt geen onderdeel meer uit van het Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk. De NVGA houdt vast aan de voorwaarde dat de feitelijk leidinggevende van een volmachtbedrijf moet beschikken over een diploma gevolmachtigd agent. In afstemming met de NVGA biedt NIBE SVV een opleiding Gevolmachtigd agent aan met examenmogelijkheid.

### **3. De dagelijks leidinggevende dient te zijn ingeschreven in het Register Gevolmachtigd Agent ([www.registergevolmachtigdagent.nl](http://www.registergevolmachtigdagent.nl)).**

#### Toelichting

Een diploma blijft alleen zijn waarde behouden indien er een systeem van Permanente Educatie aan is gekoppeld. Middels inschrijving van de dagelijks leidinggevende van het volmachtbedrijf in het Register Gevolmachtigd Agent wordt voorzien in het transparant vastleggen en onderhouden van het deskundigheidsniveau.

### **4. De dagelijks 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 dagelijks 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.

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

Toelichting:

Een indirecte inschrijving via een moederbedrijf is eveneens toegestaan.

- 6. De financiële dienstverlener houdt zich aan de kernwaarden zoals zijn vastgelegd in de Gedragscode NVGA.**

Toelichting:

De Gedragscode NVGA is gebaseerd op vijf grondslagen die afzonderlijk en in onderlinge samenhang de navolgende kernwaarden vormen:

- Integriteit;
- Klantbelang;
- Professionaliteit;
- Transparantie;
- Duurzaamheid.

- 7. De financieel dienstverlener heeft het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten in de bedrijfsvoering geïmplementeerd.**

Toelichting

Het werkprogramma Risicobeheersing Volmachten is tot stand gekomen in onderling overleg tussen het Verbond van Verzekeraars en de NVGA. Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten bevat alle belangrijke aspecten van de bedrijfsvoering van een gevolmachtigd agent en is te vinden op [www.volmachtbeheer.nl](http://www.volmachtbeheer.nl).

Het Accountantsprotocol, behorende bij het Werkprogramma, moet eveneens worden gevolgd en geeft richting aan de controle door de accountant.

- 8. De financiële dienstverlener voldoet aan de bepalingen van het Protocol Volmacht.**

Toelichting:

Het Protocol Volmacht beoogt het volmachtbedrijf een toekomstbestendige rol en positie in de keten te bieden en voorziet daartoe in regelgeving op het gebied van transparantie en beheerste en integere bedrijfsvoering.

- 9. De financiële dienstverlener handelt conform het NVGA-Protocol overvoeren en oversluiten van posten.**

Toelichting:

In het Protocol wordt geregeld hoe dient te worden gehandeld bij het overvoeren en oversluiten van verzekeringen.

**10. 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.

**11. 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 dagelijks leidinggevende van de gevolmachtigd agent ondertekend.

**12. De financiële dienstverlener is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl))**

Toelichting:

Indien verzekerde een klacht heeft over een lid van de NVGA in diens hoedanigheid van gevolmachtigd 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.

**13. De financiële dienstverlener is aangesloten bij de Stichting Uniforme Inrichting Volmactketen ([www.suiv.nl](http://www.suiv.nl))**

Toelichting

De Stichting Uniforme Inrichting Volmactketen heeft als doel het bijdragen aan de verbetering van de beheersing van de volmactketen. Het NVGA-lid moet zijn aangesloten bij de Stichting, die onder andere als verplichtingen heeft dat de deelnemer voldoet aan de meest recente versie van het aanhangsel Protocol Uniforme Inrichting Volmactketen en in de polisadministratie actief gebruik zal maken van de Datakwaliteit Monitor Volmachten (DMV).