



# NVGA

## Gedragcode NVGA

**De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) overkoepelt de aangesloten volmachtbedrijven. Het volmachtbedrijf als bedrijfstak is sterk in ontwikkeling, in omvang, belang en kwaliteit. En daarmee neemt de economische en maatschappelijke verantwoordelijkheid toe. Bij die verantwoordelijkheid passen gezamenlijke kernwaarden.**

### **Waarom een gedragscode ?**

De kernwaarden zijn vastgelegd in een gedragscode. Daarmee maakt de NVGA aan haar stakeholders duidelijk hoe zij de functie van het volmachtbedrijf in het maatschappelijk en economisch verkeer ziet en hoe zij als professionele vakorganisatie samen met haar leden die functie invult.

### **Het doel van de gedragscode**

De Gedragcode NVGA moet er voor zorgen dat het volmachtbedrijf op een maatschappelijk verantwoorde en duurzame manier blijft ondernemen en vooral blijft innoveren. De gedragscode beoogt niet in detail aan te geven wat de NVGA als vereniging doet, maar wat haar kernwaarden zijn. Daarnaast geeft de gedragscode aan welke kwaliteit u van de NVGA en van haar leden mag verwachten en hoe zij zich in het economisch verkeer opstellen.

De NVGA toetst regelmatig het belang en naleving van de Gedragcode NVGA en evalueert die in nauw overleg met haar leden. Het bestuur van de NVGA kan tegen een lid dat handelt in strijd met deze code maatregelen nemen overeenkomstig de statuten.

### **Voor wie is de gedragscode bestemd ?**

De Gedragcode NVGA is in de eerste plaats bestemd voor directie en medewerkers van NVGA-leden. Daarnaast richt de code zich op onderstaande stakeholders waarmee de NVGA een open communicatie onderhoudt:

- Particuliere en zakelijke eindklanten;
- Consumenten- en brancheorganisaties;
- Bemiddelaars waarmee wordt samengewerkt;
- Verzekeraars;
- Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- De Nederlandse Bank (DNB);
- Ministerie van Financiën;
- Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa).

## Waarop is de gedragscode gebaseerd?

De gedragscode vindt zijn oorsprong in de hieronder genoemde documenten. U kunt de documenten vinden op [www.nvga.nl](http://www.nvga.nl).

- Statuten NVGA;
- Kwaliteitsnormering NVGA en overige regelingen en circulaire van de NVGA;
- Q&A-documenten van de NVGA;
- Position Papers van de NVGA (2007 en 2010);
- Protocol Volmacht;
- Rapport Visie op een toekomstbestendig volmachtbedrijf van NVGA en Verbond van Verzekeraars (2011).

## Onze kernwaarden

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

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

## Werking Gedragscode NVGA

De kernwaarden worden door de NVGA als vereniging en door de leden afzonderlijk als volgt in de praktijk toegepast:

### 1. Integriteit

Het volmachtbedrijf wordt integer uitgeoefend als vastgelegd in de kwaliteitsnormering van de NVGA. Dat betekent onder andere:

- Er wordt altijd gehandeld zonder de goede naam van het volmachtbedrijf en/of de verzekeringsbranche te schaden.
- Het volmachtbedrijf opereert juridisch gescheiden van het bemiddelingsbedrijf.
- De leden hebben een duidelijke regeling in hun bedrijfsvoering verankerd waarin conflicterende belangen tussen het volmachtbedrijf en gelieerde bedrijven zijn vastgelegd.
- Met de door het bedrijf beheerde gegevens wordt zowel naar klanten als naar leveranciers zorgvuldig omgegaan.
- Regelmatig worden verzekeraars, samenwerkende bemiddelaars en medewerkers van het volmachtbedrijf getoetst op integriteit.

### 2. Klantbelang

Het klantbelang staat bij de NVGA en haar leden voorop, zonder daarbij het belang van de volmachtverlenende verzekeraars uit het oog te verliezen. Dit betekent onder andere:

- Er wordt getoetst of het product of dienst in het belang van de eindklant is.
- Het volmachtbedrijf is optimaal bereikbaar.
- Het volmachtbedrijf werkt met een klachtenprocedure die gebaseerd is op de kwaliteitsnormering van de NVGA.
- Het volmachtbedrijf voert een kwaliteitsbeleid dat is uitgewerkt op basis van de kwaliteitsnormering van de NVGA.

### **3. Professionaliteit**

De NVGA en haar leden streven naar professionaliteit en innovatie. Dat betekent onder andere:

- Er wordt doorlopend gestreefd naar verbetering. Daarom wordt ook regelmatig een position paper uitgebracht waarin de NVGA haar visie op verbetering vastlegt. De NVGA verplicht zich ertoe om die visie te vertalen naar concreet beleid.
- De NVGA Kwaliteitsnormering vormt de basis voor het professioneel opereren van het volmachtbedrijf; de NVGA zorgt er in overleg met haar leden voor dat die normen regelmatig worden getoetst.
- De NVGA-leden verplichten zich om de NVGA Kwaliteitsnormering en overige relevante wet- en regelgeving na te leven.
- De NVGA en haar leden zorgen er voor dat de medewerkers over vakkennis op hoog niveau beschikken en dat die vakkennis via permanente educatie op niveau blijft.

### **4. Transparantie**

De NVGA en haar leden stellen zich transparant op. Dat betekent onder andere:

- De NVGA en haar leden verschaffen openheid over de rol van de gevolmachtigde in de verzekeringsbranche.
- Het volmachtbedrijf werkt met producten en diensten die voor een klant helder en begrijpelijk zijn en vermijdt daarbij ingewikkeld en verhullend taalgebruik.
- Als er sprake is van een financiële band, anders dan in operationele zin, tussen het volmachtbedrijf en een bemiddelingsbedrijf en/of een verzekeraar (b.v. in de vorm van een aandelenparticipatie), geeft het volmachtbedrijf daarover op haar website openheid van zaken.
- Het volmachtbedrijf verschaft op haar eigen website informatie over producten, diensten en samenwerkingspartners.

### **5. Duurzaamheid**

De NVGA is aangesloten bij MVO Nederland. Zij onderschrijft de doelstellingen van MVO op het gebied van duurzaam ondernemen ('people, planet and profit'). Dat betekent onder andere:

- De NVGA en haar leden streven ernaar om de doelstellingen op het gebied van duurzaam ondernemen om te zetten in concreet beleid.
- De component 'people' krijgt daarbij de hoogste prioriteit.
- Het volmachtbedrijf voert een zorgvuldig personeelsbeleid.

### **Passende beloning**

Uit de combinatie van al onze kernwaarden vloeit voort dat het volmachtbedrijf een beloningsbeleid voert dat geënt is op een duurzame samenwerking met haar stakeholders. Dit beloningsbeleid dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De hoogte van de beloning past bij het geheel van de bij de volmacht behorende werkzaamheden.
- De werkzaamheden dienen in het belang van de verzekeraar en van de eindklant te zijn.
- De beloning mag geen afbreuk doen aan het belang van de eindklant.
- De beloning hoort in lijn te zijn met de geleverde kwaliteit van dienstverlening van het volmachtbedrijf.
- Beloningen gericht op het stimuleren van productie of volume zijn niet toegestaan.

-----