



Kwaliteitsnormering

De NVGA geeft hoge prioriteit aan de kwaliteitsverbetering van de gevolmachtigde assurantiebedrijven.

De kwaliteitsnormering is van toepassing op de volgende onderdelen:

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

Organisatorische en juridische aspecten

- Indien de financiële dienstverlener zowel de functie van assurantietussenpersoon als volmachtbedrijf uitoefent zijn adequate maatregelen genomen om, in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het bedrijf van gevolmachtigde agent te bewerkstelligen.
- 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.
- 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.
- 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.
- De feitelijke leidinggevende is als zodanig vermeld in de inschrijving van de financiële dienstverlener in het handelsregister van de Kamer van koophandel.
- 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'.
- De financiële dienstverlener voldoet aan haar wettelijke verplichtingen inzake de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- De financiële dienstverlener beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som van tenminste € 2.500.000,- per aanspraak.

Acceptatie

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

- De financiële dienstverlener beschikt over een procedure voor de acceptatie van verzekeringen met duidelijke processtappen en controlemomenten.
- De financiële dienstverlener beschikt over een procedure voor het beheer van gegevens van de verzekeringsadministratie.

Schadebehandeling

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

Schadelastbeheersing

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

Toetsing

- De financiële dienstverlener laat jaarlijks door een accountant met certificerende bevoegdheid controle uitoefenen omtrent de financiële stromen in het bedrijf van gevolmachtigde agent.
- De financiële dienstverlener toetst zelf tenminste éénmaal per twee jaar of zij aan de NVGA-kwaliteitsnormering voldoet.
- 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.

Klachtenprocedure

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.