

# **TOETSTERMEN**

WFT-MODULE

Volmacht Overig

Bijlage B10

-----

---

**College Deskundigheid Financiële Dienstverlening**

**11 december 2012, Den Haag**

---

In het onderstaande figuur is de taakstructuur van de Gevolmachtigde Agent Overig schematisch weergegeven. In dit document worden de taken verder uitgewerkt en wordt een relatie gelegd met de benodigde kennis, vaardigheden en competenties.



## ALGEMENE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

### KENNIS

<b>Eindterm 1a</b>		
<b>De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op grondige kennis van de wet- en regelgeving die de verzekeraar in staat moet stellen om verantwoording te kunnen afleggen aan de toezichthouders.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>kennisniveau</b>
1a.1	De kandidaat kan omschrijven welke wet- en regelgeving van toepassing is op de samenwerking met de verzekeraar.	K
1a.2	De kandidaat kan aangeven welke informatie hij periodiek aan de verzekeraar moet aanleveren.	K
1a.3	De kandidaat kan het doel van de verplichting tot aanlevering uitleggen.	B
1a.4	De kandidaat kan verantwoording afleggen aan de toezichthouders over de wet- en regelgeving waaraan verzekeraars moeten voldoen.	K

### PROFESSIONEEL GEDRAG

### VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 4a</b>		
<b>De persoon beschikt over het vermogen om de volgende dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van de functie van Gevolmachtigde Agent te analyseren en bespreekbaar te maken, alsmede de keuzes af te wegen en te verantwoorden.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
4a.1 omgaan met dilemma's.	De kandidaat geeft op de juiste wijze invulling aan de afspraken op het gebied van integer handelen. De kandidaat handelt conform de gemaakte afspraken binnen de branche- en/of belangenorganisatie.	

## TAAK 1 RISICOMANAGEMENT

### VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 2a</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om risicomanagement op een gestructureerde en procesmatige wijze toe te passen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2a.1 risicomanagement binnen het volmachtbedrijf fasegewijs toepassen.	De kandidaat controleert en beheert de administratieve organisatie en procesvoering van het volmachtbedrijf door binnen het volmachtbedrijf fasegewijs risicomanagement toe te passen. De kandidaat werkt gestructureerd.	Creëert draagvlak voor de modelmatige benadering van risicomanagement bij de opdrachtgever.
2a.2 het risicoprofiel en de risicobereidheid van de Gevolmachtigde Agent in kaart brengen.	De kandidaat gebruikt een risicomanagementmodel.  De kandidaat voert het proces van risicomanagement fasegewijs uit en houdt daarbij rekening met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• oriëntatie inzake het risicobewust zijn en de risicobereidheid van de gevolmachtigde agent;</li> <li>• doelstellingen en achtergronden van de gevolmachtigde agent;</li> <li>• inventariseren en analyseren van de risico's die de doelstellingen van de gevolmachtigde agent kunnen bedreigen;</li> <li>• beoordelen van de vervaardigde risicoanalyse;</li> <li>• opstellen van risicomitigerende oplossingen;</li> <li>• implementeren van de risicomitigerende oplossingen;</li> <li>• communiceren van het risicomanagementproces;</li> <li>• monitoren van het risicomanagementproces.</li> </ul> Kandidaat verkrijgt een goed inzicht in de risico's van het volmachtbedrijf voor de organisatie.	
2a.3 de risico's in kaart te brengen.	De kandidaat verzamelt, bewerkt, beoordeelt en documenteert de informatie van het volmachtbedrijf.	Beoordeelt een risicogebeurtenis op basis van de formule: kans x impact = risico.

	De kandidaat kan op basis van de verzamelde informatie inschatten hoe groot de kans is dat een betreffend risico zich zal voordoen en kan de mogelijke gevolgen aangeven als een betreffend risico zich daadwerkelijk voordoet.	Hierbij kan de kandidaat vanuit een breed perspectief, de ondernemingsrisico's in de interne en externe omgeving, in kaart brengen.
<b>Eindterm 2b</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om de risicomitigerende oplossingen te hanteren om de geïnterpreteerde en geanalyseerde risico's van de gevolmachtigde agent goed te kunnen beheersen.</b>		
<b>Vaardigheid</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2b.1 risicomitigerende oplossingen hanteren om de geïnterpreteerde en geanalyseerde risico's van de Gevolmachtigde Agent goed te kunnen beheersen.	De kandidaat heeft binnen de administratieve organisatie als Gevolmachtigde Agent de taak om de te lopen risico's op adequate wijze te beheersen door een combinatie te hanteren van de volgende mitigerende oplossingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het vermijden van risico's; het reduceren van risico's;</li> <li>• het overdragen van risico's;</li> <li>• het accepteren van risico's.</li> </ul>	
2b.2 communiceren over de geanalyseerde risico's die betrekking hebben op het volmachtbedrijf.	De kandidaat communiceert over de geïnterpreteerde en geanalyseerde risico's binnen de organisatie van een gevolmachtigde agent. De kandidaat heeft een goed inzicht van de risico's die de gevolmachtigde agent zelf wel of niet kan of wil dragen.	Voor een juiste begeleiding van het proces moet de kandidaat over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid beheersen.

## TAAK 2 ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE EN INTERNE BEHEERSING (AO/IB) W.O. RAPPORTAGE EN UITWISSELING VAN DIGITALE DATABESTANDEN

### KENNIS

Eindterm 1b De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op grondige kennis van de structuur van het verzekeringsbedrijf en de bedrijfskolom.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1b.1	De kandidaat kan een samenvatting geven van economische ontwikkelingen op zowel nationaal- als internationaal niveau, en uitleggen welke invloed deze ontwikkelingen op de financiële dienstverlening hebben.	B
1b.2	De kandidaat kan omschrijven hoe de distributie van verzekeringen plaatsvindt.	K
1b.3	De kandidaat kan een vergelijking maken tussen de werkzaamheden die door een gevolmachtigde agent of door een assurantiebemiddelingsbedrijf worden verricht.	B
1b.4	De kandidaat kan de functies omschrijven die door een gevolmachtigde agent worden vervuld.	K
Eindterm 1c De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op globale kennis van de interne organisatie van het bedrijf van de verzekeraar.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1c.1	De kandidaat kan omschrijven aan welke eisen een goede administratieve organisatie moet voldoen.	K
1c.2	De kandidaat kan uitleggen welke eisen wet- en regelgeving en de toezichthouder aan de verzekeraar stellen.	B
1c.3	De kandidaat kan uitleggen wat de consequenties en risico's zijn van werkzaamheden die door een verzekeraar worden uitbesteed.	B
Eindterm 1d De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op globale kennis van de interne organisatie van een gevolmachtigde agent.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1d.1	De kandidaat kan doelstellingen beschrijven, die een gevolmachtigde agent wil realiseren.	K

1d.2	De kandidaat kan de aspecten die betrekking hebben op assurantiebelasting omschrijven.	K
1d.3	De kandidaat kan opsommen welke onderwerpen in een ondernemingsplan moeten worden beschreven.	K
1d.4	De kandidaat kan de inhoud van een accountantsverklaring en accountantsmededeling beschrijven.	K
1d.5	De kandidaat kan omschrijven wat onder het begrip 'control' wordt verstaan.	K
1d.6	De kandidaat kan uitleggen wat de consequenties en risico's zijn voor de gevolmachtigde agent van werkzaamheden die voor een verzekeraar worden uitgevoerd.	B

**Eindterm 1e**

**De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op kennis van de wet- en regelgeving in het algemeen en grondige kennis van die bepalingen gericht op de gevolmachtigde agent.**

Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1e.1	De kandidaat kan een samenvatting geven van de achtergronden van het deel Gedragstoezicht van de Wft.	B
1e.2	De kandidaat kan de achtergronden van het Besluit gedragstoezicht financiële dienstverlening uitleggen.	B
1e.3	De kandidaat kan het juridische begrip 'volmacht' omschrijven.	K
1e.4	De kandidaat kan de onderwerpen benoemen die verband houden met het begrip 'volmacht'.	K
1e.5	De kandidaat kan de bijzondere publicatieplichten die van toepassing zijn op de gevolmachtigde agent formuleren.	K
1e.6	De kandidaat kan de achtergronden van de AFM uitleggen.	B
1e.7	De kandidaat kan de procedure voor het aanvragen van een AFM-vergunning beschrijven.	K
1e.8	De kandidaat kan een beschrijving geven van de gedragsregels en kwaliteitseisen die de NVGA en het Verbond van Verzekeraars hanteren.	K
1e.9	De kandidaat kan omschrijven welke informatie een gevolmachtigde agent aan een volmachtgevende verzekeraar moet verstrekken.	K
1e.10	De kandidaat kan opsommen waarom een gevolmachtigde agent verplicht is, een accountantsverklaring en accountantsmededeling naar een volmachtgevende verzekeraars te sturen.	K
1e.11	De kandidaat kan de procedures voor klachtenbehandeling beschrijven.	B
1e.12	De kandidaat kan het doel van de Wet Bescherming Persoonsgegevens omschrijven.	K
1e.13	De kandidaat kan omschrijven wat de functie is van het College Bescherming Persoonsgegevens	K
1e.14	De kandidaat kan aangeven hoe de informatieplicht in de Wet Bescherming Persoonsgegevens is geregeld.	K
1e.15	De kandidaat kan omschrijven wanneer van een ongebruikelijke transactie sprake is.	K

**Eindterm 1f**

**De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op kennis van de juridische positie van de gevolmachtigde agent en de vertegenwoordiger volgens het Burgerlijk Wetboek.**

Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennis niveau
If.1	De kandidaat kan de civielrechtelijke positie van de assurantietussenpersoon beschrijven.	K
If.2	De kandidaat kan de civielrechtelijke positie van de Gevolmachtigde Agent beschrijven.	K
If.3	De kandidaat kan de portefeuillerechten van de assurantietussenpersoon definiëren.	K
If.4	De kandidaat kan het recht van portefeuille dat de verzekeraar of de gevolmachtigde agent heeft omschrijven.	K
<b>Eindterm 1g</b>		
<b>De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op kennis van de toezichtwetgeving op het verzekeringsbedrijf.</b>		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1g.1	De kandidaat kan de verschillende toezichtsystemen en de reikwijdte hiervan opsommen.	K
1g.2	De kandidaat kan opsommen op welke wijze de harmonisatie van verzekeringsrichtlijnen binnen de EU is geregeld.	K
1g.3	De kandidaat kan opnoemen aan welke eisen moet worden voldaan om het directe verzekeringsbedrijf in Nederland te mogen uitoefenen.	K
1g.4	De kandidaat kan opnoemen aan welke verplichtingen een verzekeraar moet voldoen voordat een verzekeraar in een ander land als verzekeraar mag optreden.	K
1g.5	De kandidaat kan beschrijven hoe de uitoefening van het verzekeringsbedrijf in de wet is geregeld.	K
1g.6	De kandidaat kan de wettelijke eisen opnoemen die van toepassing zijn op de technische voorzieningen, die door een verzekeraar met een zetel in Nederland moeten worden aangehouden.	K
1g.7	De kandidaat kan de wettelijke eisen opnoemen die betrekking hebben op de solvabiliteit van een verzekeraar en daarbij de vermogensbestanddelen waaruit de solvabiliteitsmarge is samengesteld opsommen en uitleggen op welke wijze de vereiste hoogte van de solvabiliteitsmarge moet worden berekend.	B
1g.8	De kandidaat kan opnoemen aan welke wettelijke verplichtingen de administratieve organisatie en verslaglegging van een verzekeraar moeten voldoen.	K
1g.9	De kandidaat kan de instrumenten opsommen waarover de toezichthouder beschikt om in te kunnen grijpen als een verzekeraar zich niet aan de wettelijke voorschriften houdt, of dat er sprake is van ontwikkelingen bij een verzekeraar, die aanleiding geven om in te grijpen.	K
1g.10	De kandidaat kan de bijzondere maatregelen opsommen die de toezichthouder kan toepassen, om in te kunnen grijpen als een verzekeraar toch in strijd handelt met de eisen die betrekking hebben op de technische voorzieningen, of met betrekking tot de vereiste solvabiliteitsmarge.	K
1g.11	De kandidaat kan opsommen wanneer de toezichthouder de noodregeling kan laten uitspreken en op welke wijze deze regeling wordt toegepast. Indien de noodregeling is ingesteld, kan de kandidaat opnoemen op welke wijze een verzoek tot faillietverklaring plaatsvindt.	K
<b>Eindterm 1h</b>		
<b>De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op globale kennis van andere nationale en Europese wetgeving voor zover deze gevolgen voor de verzekering of de verkoop daarvan heeft.</b>		



Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1h.1	De kandidaat kan de Europese Richtlijn die betrekking heeft op de uitoefening van het assurantiebemiddelingsbedrijf omschrijven.	K
1h.2	De kandidaat kan in eigen woorden uitleggen wat het doel is van de sanctiewet (Freezelist) en kan daarnaast aangeven op welke wijze verzekeraars en gevolmachtigde agenten aan de eisen van deze wet dienen te voldoen.	B
<b>Eindterm 1i</b>		
<b>De persoon baseert zijn werkzaamheden als Gevolmachtigde Agent op kennis van herverzekering en reserveren.</b>		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1i.1	De kandidaat kan omschrijven wat technische reserves zijn en welke vormen hiervoor worden gehanteerd.	K
1i.2	De kandidaat kan het doel van herverzekering omschrijven.	K
1i.3	De kandidaat kan aangeven wat de functie is van 'eigen behoud'.	K
1i.4	De kandidaat kan de vormen van herverzekering opsommen en omschrijven, zoals <ul style="list-style-type: none"> <li>• facultatief,</li> <li>• obligatoir,</li> <li>• facultatief-obligatoir,</li> <li>• proportioneel,</li> <li>• niet-proportioneel,</li> <li>• quote herverzekeringscontract,</li> <li>• excedent-herverzekeringscontract,</li> <li>• excess of loss en stop loss.</li> </ul>	K
1i.5	De kandidaat kan uitleggen wat de werkwijze van de verschillende vormen van herverzekering is.	B

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 2c</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om de interne organisatie van het volmachtbedrijf te controleren en te beheersen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2c.1 de werking van de Administratieve Organisatie en Interne Beheersing (AO/IB) bij een volmachtbedrijf toepassen.	De kandidaat verricht de juiste procedures en handelingen om een goed functionerende administratieve organisatie van de gevolmachtigde agent te borgen. De kandidaat hanteert het Handboek Administratieve Organisatie en Interne Beheersing. De kandidaat zorgt er voor dat de doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. De kandidaat coördineert de processen die binnen de organisatie van de gevolmachtigde agent of een onderdeel hiervan moeten worden uitgevoerd. De kandidaat voldoet aan de VSV en kwaliteitseisen die hierin zijn vastgelegd.	
2c.2 het bedrijfsresultaat berekenen.	De kandidaat berekent op basis van een exploitatieoverzicht van een gevolmachtigde agent het bedrijfsresultaat op een correcte wijze.	
2c.3 het resultaat van de volmachttekening berekenen.	De kandidaat berekent op basis van de verlies- en winstrekening van een gevolmachtigde agent het resultaat van de volmachttekening bij één verzekeraar op een correcte wijze.	
2c.4 de handelingen toepassen, die in de rekeningcourantverhouding tussen de gevolmachtigde agent en de volmachtgevende verzekeraar plaatsvinden.	De kandidaat verricht de handelingen die noodzakelijk zijn om het overzicht van de rekening-courantverhouding op een correcte wijze op te stellen.	Betreft de operationele werking van de rekening-courantverhouding tussen de verzekeraar en de gevolmachtigde agent, die betrekking heeft op de geldstromen tussen deze twee partijen.
2c.5 de activiteiten toepassen die tijdens het controle-proces moeten worden uitgevoerd.	De kandidaat zorgt voor de borging van goed werkende administratieve organisatie.	Voor de inrichting van de organisatie wordt gebruik gemaakt van het handboek Administratieve Organisatie en Interne Beheersing OA/IB) voor de gevolmachtigde agent.
2c.6 de jaarrekening beoordelen.	De kandidaat trekt de juiste conclusies uit de jaarrekening.	De jaarrekening heeft betrekking op zowel de balans, verlies- en winstrekening als toelichting.
2c.7 economische kengetallen op	De kandidaat trekt de juiste conclusies uit de economische kengetallen.	Betreft de kengetallen die nodig zijn voor een

een juiste wijze interpreteren.		gezonde bedrijfsvoering van de organisatie van de gevolmachtigde agent.
2c.8 aan de hand van een praktijksituatie aantonen wat de voordelen voor een verzekeraar zijn om bepaalde werkzaamheden uit te besteden.	De kandidaat noemt de juiste voor- en nadelen van uitbesteding van werkzaamheden door de verzekeraar.	Betreft administratieve werkzaamheden van de gevolmachtigde agent binnen de distributieketen binnen de verzekeringssector, die in naam en voor risico van een verzekeraar worden verricht.
2c.9 aan de hand van een praktijksituatie aantonen hoe werkzaamheden die door een verzekeraar worden uitbesteed op adequate wijze door een gevolmachtigde agent worden uitgevoerd.	De kandidaat zorgt voor de borging van goed werkende administratieve organisatie bij uitbesteding van werkzaamheden.	'Self Assessment gevolmachtigde agent '(SAGA) dat door de gevolmachtigde agent wordt verricht en de Mededeling Administratieve Organisatie en Interne Beheersing (AO/IB) die door een accountant wordt verricht, dienen als een uitstekend handvat bij dit proces.
2c.10 de handelingen verrichten die noodzakelijk zijn bij de overvoer van een portefeuille vanuit de verzekeraar naar een gevolmachtigde agent.	De kandidaat voldoet bij het proces van portefeuille-overvoer aan de VSV waarin afspraken over overvoer van portefeuilles zijn vastgelegd.	Betreft overvoer van verzekeringen vanuit de (provinciale) portefeuille van een verzekeraar naar gevolmachtigde agenten.
2c.11 de handelingen die een gevolmachtigde agent voorafgaand, tijdens en na een door de verzekeraar uitgevoerde audit verricht.	De kandidaat zorgt dat de verzekeraar de audit volgens de juiste procedure kan uitvoeren en houdt hierbij rekening met de VSV.	
2c.12 een door de verzekeraar uitgewerkte auditrapportage beoordelen.	De kandidaat beoordeelt de door de verzekeraar uitgebrachte auditrapportage kritisch en onderneemt zonodig de juiste actie(s).	Betreft de beoordeling van een rapportage van een door een verzekeraar uitgevoerde audit.
2c.13 de klachtenprocedure hanteren.	De kandidaat neemt de klacht conform de richtlijnen in de VSV in behandeling De kandidaat handelt de klacht op een correcte wijze af.	kandidaat moet bekend zijn met de klachtenprocedure die geldt voor de verzekeraar en de gevolmachtigde agent.
2c.14 het Fraudeprotocol in de praktijk toepassen.	De kandidaat hanteert de Richtlijn 'Fraudeprotocol' van het Verbond van Verzekeraars op de juiste wijze.	

2c.15 de handelingen in het Fraude Informatie Systeem Holland (FISH) op een correcte wijze verrichten.	De kandidaat voert de gemaakte afspraken in het kader van het FISH, zoals deze zijn vastgelegd in de VSV, op zelfstandige wijze uit.	Betreft de achtergrond van zowel FISH Extract als FISH Online.
2c.16 de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) in de praktijk toepassen.	De kandidaat voert de gemaakte afspraken in het kader van de Wbp, zoals deze zijn vastgelegd in de VSV, op zelfstandige wijze uit.	
2c.17 de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) toepassen.	De kandidaat kan een ongebruikelijke transactie melden bij de desbetreffende instantie.  De kandidaat kan beoordelen of identificatie noodzakelijk is en legt de identificatie volgens de wet in de administratie vast.	Bij dit proces wordt rekening gehouden met relevante wet- en regelgeving en de verschillende regelingen, protocollen en andere afspraken.
2c.18 de uitvoering van de 'Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen' bij particuliere- en zakelijke schadeverzekeringen toepassen.	De kandidaat kan de gemaakte afspraken in het kader van de 'Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen' op zelfstandige wijze toepassen.	Bij dit proces wordt rekening gehouden met relevante wet- en regelgeving en de verschillende regelingen, protocollen en andere afspraken.
2c.19 de managementinformatie beoordelen	De kandidaat verwerkt de gegevens over het volmachtbedrijf tot bruikbare managementinformatie.	
2c.20 de assurantiebelasting afdragen.	De kandidaat past de heffing van de assurantiebelasting op juiste wijze toe en draagt de assurantiebelasting zelfstandig en op de juiste wijze aan de belastingdienst af. Houdt rekening met de VSV, wet- en regelgeving en met het Handboek AO/IB dat binnen de eigen organisatie wordt toegepast.	
2c.21 de bereikte resultaten van een organisatie als geheel en als afzonderlijke functies aan gestelde doelen toetsen.	De kandidaat toetst of de resultaten van de organisatie voldoen aan de gestelde doelen.	
2c.22 het Self Assessment Gevolmachtigde Agent (SAGA) op adequate wijze uitvoeren.	De kandidaat zorgt dat de administratieve organisatie is geborgd.	

2c.23 het Service Level Agreement (SLA) zoals opgenomen in de VSV in praktijksituaties toepassen.	De kandidaat zorgt dat de administratieve organisatie is geborgd.	
2c.24 de inhoud van de VSV in praktijksituaties toepassen.	De kandidaat voert op de juiste wijze de gemaakte afspraken uit de VSV.	
2c.25 poolovereenkomst toepassen.	De kandidaat kan een nieuwe poolovereenkomst tot stand brengen, de continuatie van een poolovereenkomst begeleiden en handelingen verrichten die noodzakelijk zijn bij de beëindiging van een poolovereenkomst (uitloop). De kandidaat houdt rekening met 'Het Protocol Intermediaire pools'	Met betrekking tot een te vormen pool, een te wijzigen pool of een te beëindigen pool.
2c.26 d.m.v. praktijkvoorbeelden aantonen, op welke wijze de informatieverstrekking van een gevolmachtigde agent aan een volmachtgevende verzekeraar plaatsvindt	De kandidaat voert de procedure van uitwisseling van data en informatie tussen verzekeraar en gevolmachtigde agent op correcte wijze uit en houdt rekening met de VSV, wet- en regelgeving en met het Handboek AO/IB dat binnen de eigen organisatie wordt toegepast.	Hierbij speelt het (NVGA)Protocol voor de uitwisseling van digitale databestanden (boekings-, polis- en schadebestand) een belangrijke rol.
2c.27 de protocollen, gedragsregels, besluiten en bedrijfsregelingen die door het Verbond van Verzekeraars zijn opgesteld toepassen.	De kandidaat past de inhoud van protocollen, gedragsregels, besluiten en bedrijfsregelingen die door het Verbond van Verzekeraars zijn opgesteld op correcte wijze toe.	

### TAAK 3 (KLANT)ACCEPTATIE, VERZEKERINGSTECHNISCH BEHEER EN ADMINISTRATIE, W.O. PREMIE-INCASSO

#### KENNIS

<b>Eindterm 1j</b>		
<b>De persoon baseert zijn acceptatiewerkzaamheden op grondige kennis van het redigeren van polisvoorwaarden en clausules.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
1j.1	De kandidaat kan de onderdelen van en de belangrijke elementen in een polis beschrijven.	K.
1j.2	De kandidaat kan beschrijven welke soorten polissen en soorten clausules er zijn.	K
<b>Eindterm 1k</b>		
<b>De persoon baseert zijn acceptatiewerkzaamheden op kennis van de verschillende vormen van schadereserve.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
1k.1	De kandidaat kan het begrip vergrijzingsreserve omschrijven.	K
1k.2	De kandidaat kan uitleggen, waarvoor een schadevoorziening nodig is.	B
1k.3	De kandidaat kan de methodes van schadevoorziening opsommen.	K

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 2d</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om algemene aspecten van risicobeoordeling en acceptatietechniek toe te passen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2d.1 op basis van verzekeringstechniek het acceptatieproces van aangeboden risico's goed toepassen en het beheer van de bestaande volmachtportefeuille op correcte wijze uit te voeren.	De kandidaat houdt acceptatieproces rekening met de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV), wet- en regelgeving en met het Handboek AO/IB dat binnen de eigen organisatie wordt toegepast.	Toepassen van het acceptatieproces dat met volmachtgevers is afgesproken.
2d.2 bij wijziging van het risico-object het risico herbeoordelen.	Kandidaat maakt een goede inschatting van een gewijzigde situatie van het risico-object en doet een nieuw acceptatievoorstel dat passend is in de gewijzigde situatie.  De kandidaat houdt rekening met de VSV, wet- en regelgeving en met het Handboek AO/IB dat binnen de eigen organisatie wordt toegepast.	
2d.3 een inspectierapport vertalen naar een passend acceptatievoorstel	Kandidaat trekt na bestudering van inspectierapport de juiste conclusies, bepaalt de noodzakelijke vervolgacties, werkt een passend acceptatievoorstel uit.	
<b>Eindterm 2e</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om polisvoorwaarden te redigeren en clausules toe te passen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2e.1 een polis redigeren	De kandidaat redigeert de polis en past de juiste clausules toe en hanteert hierbij hetgeen in de VSV is vastgelegd.	

2e.2 het proces uitvoeren met betrekking tot de afgifte, wijziging of beëindiging van een digitale polis.	De kandidaat voert het proces uit waarbij wordt bepaald onder welke voorwaarden een digitale polis kan worden afgegeven, gewijzigd en opgezegd. De kandidaat houdt rekening met wet- en regelgeving en met het Handboek AO/IB dat binnen de eigen organisatie wordt toegepast. De kandidaat houdt rekening met de eisen die wet- en regelgeving stellen aan het werken met een digitale polis.	
<b>Eindterm 2f</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om op basis van verschillende methoden de premiereserve te berekenen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2f.1 de premiereserve berekenen.	De kandidaat berekent de premiereserve op de juiste wijze.	Betreft de meest voorkomende methoden om premiereserve te berekenen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de 40% methode</li> <li>• de 1/8 methode</li> <li>• de 1/24/methode</li> <li>• de 1/365 methode</li> </ul>
<b>Eindterm 2g</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om algemene verzekeringstechniek en algemene polisbepalingen toe te passen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2g.1 verzekerings-technische en juridische aspecten toepassen.	De kandidaat past de verzekeringstechnische en juridische aspecten op een juiste wijze toe. De kandidaat interpreteert de verzekeringstechnische en juridische problemen van de klant op een juiste wijze.	



## TAAK 4 SCHADEBEHANDELING EN ALLE DAARBIJ BEHORENDE WERKZAAMHEDEN

### KENNIS

<b>Eindterm 11</b>		
<b>De persoon baseert zijn werkzaamheden bij de schaderegeling als Gevolmachtigde Agent op grondige kennis van algemene aspecten van schaderegeling.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
11.1	De kandidaat kan uitleggen wat de begrippen gebreken, bederf en aard en natuur van de zaak inhouden.	B
11.2	De kandidaat kan uitleggen wat de consequenties van verzwijging zijn.	B
11.3	De kandidaat kan uitleggen wat de gevolgen zijn van het gebruiken van een bepaalde soort taxatie voor de schade-uitkering.	B
11.4	De kandidaat kan de betreffende wettelijke regelingen voor eigen schuld omschrijven en kan uitleggen bij welke soorten verzekeringen eigen schuld wel en niet van toepassing is.	B
11.5	De kandidaat kan omschrijven, hoe eigen schuld in het verzekeringsrecht is geregeld.	K
11.6	De kandidaat kan omschrijven, wat merkelijke schuld inhoudt en aangeven bij welk soort verzekeringen dit begrip van toepassing is.	K
11.7	De kandidaat kan uitleggen wat de consequenties zijn indien sprake is van meerdere verzekerden/ rechtspersonen.	B
11.8	De kandidaat kan uitleggen wat samenloop inhoudt.	B
11.9	De kandidaat kan in eigen woorden vertellen welke vormen van samenloop er kunnen zijn, hoe samenloop in poliscondities of clausules kan zijn geregeld, welke regelingen op het gebied van samenloop er bestaan en de werking van samenloop, de wettelijke en bedrijfsregelingen omtrent samenloop en de toepassing van deze regelingen uitleggen.	B
11.10	De kandidaat kan de vormen van co-assurantie en de consequenties daarvan bij schaderegeling benoemen.	K
11.11	De kandidaat kan de wettelijke regelingen voor bereddingskosten en de consequenties daarvan in verschillende verzekeringsvormen uitleggen.	B
11.12	De kandidaat kan de wettelijke regelingen voor subrogatie en de consequenties daarvan in verschillende verzekeringsvormen en de Bedrijfsregeling Brandregres uitleggen.	B
11.13	De kandidaat kan de regelingen voor Buitengerechtigde Kosten benoemen.	K

<b>Eindterm 1m</b> <b>De persoon baseert zijn werkzaamheden bij de schaderegeling als Gevolmachtigde Agent op de binnen het Verbond van Verzekeraars afgesproken regelingen.</b>		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1m.1	De kandidaat kan bedrijfsregelingen en gedragsregels in de verzekeringsbranche omschrijven. Het betreft onder meer de volgende regelingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overeenkomst Vereenvoudigde Schaderegeling;</li> <li>• Bedrijfsregeling 4, Expertisekosten;</li> <li>• Bedrijfsregeling 7, Schuldloze Derde;</li> <li>• Bedrijfsregeling 16, Schadeafwikkeling op basis van totaal verlies;</li> <li>• Regeling Casco/AVP;</li> <li>• Regeling Buitengerechtelijke Kosten;</li> <li>• Bedrijfsregeling 15, Gedragsregels bij Letselschade.</li> </ul>	K
1m.2	De kandidaat kan uitleggen waarom een gedragsregel is ingesteld.	B
1m.3	De kandidaat kan de volgende regels omschrijven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsschade Autobus of Tram;</li> <li>• Bedrijfsschade Taxi's;</li> <li>• Bedrijfsschade Huurauto's;</li> <li>• Huur vervangende Auto;</li> <li>• Aftrek wegens Verbetering.</li> </ul>	K
1m.4	De kandidaat kan uitleggen wat de algemene regel voor het Schaderegelingsbeleid inhoudt.	B
1m.5	De kandidaat kan uitleggen wat de taak is van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening.	K
1m.6	De kandidaat kan het doel van de Stichting NIVRE omschrijven en aangeven welke experts zich kunnen registeren bij de NIVRE.	K
1m.7	De kandidaat kan een omschrijving geven van het begrip salvage.	K
1m.8	De kandidaat kan een omschrijving geven van de taken van de Stichting Salvage en van de functie van de Verzekeraarshulpdienst (VHD) daarin.	K

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 2h</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om algemene aspecten van schaderegeling en van de regeling van uitkeringen bij levensverzekering toe te passen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2h.1 beoordelen of een voorval c.q. gebeurtenis onzeker is	De kandidaat beoordeelt of er sprake is van een onzeker voorval of onzekere gebeurtenis. De kandidaat houdt rekening met wet- en regelgeving, e inhoud van de VSV.	
2h.2 de verzekeraarbaarheid van gebreken, bederf en aard en natuur van de zaak, of het niet gedekt zijn daarvan beoordelen.	De kandidaat beoordeelt op correcte wijze de verzekeraarbaarheid of situatie dat er geen sprake is van dekking op een verzekeringspolis. De kandidaat houdt rekening met wet- en regelgeving, de inhoud van de VSV.	
2h.3 handelen in geval van verzwijging	De kandidaat beoordeelt op basis van relevante criteria of er in een specifieke situatie sprake is van verzwijging. De kandidaat verricht de in de betreffende situatie alle noodzakelijke handelingen op de juiste wijze. De kandidaat houdt rekening met wet- en regelgeving en de inhoud van de VSV.	Zoals relevantievereiste, kenbaarheidsvereiste, verschoonbaarheidsvereiste, strafrechtelijk verleden, voorlopige dekking, aanvraagformulier en bekendheidsclausule
2h.4 een schade-uitkering verrichten bij een getaxeerde polis.	De kandidaat verricht alle handelingen die plaatsvinden bij een uit te keren schadebetaling waarbij sprake is van een getaxeerde polis op de juiste wijze. De kandidaat houdt rekening met wet- en regelgeving en de inhoud van de VSV	
2h.5 In praktijksituaties schadebehandeling toepassen waarbij onder meer verschillende regelingen worden gehanteerd	De kandidaat voldoet aan de eisen van wet- en regelgeving en de inhoud van de VSV. De kandidaat houdt rekening met meerder risicodragers (co-assurantie, pools in volmachttekening) De kandidaat houdt rekening met de polisvoorwaarden. De kandidaat past de regeling Eigen Schuld 2006 op juiste wijze toe. De kandidaat past de regeling van samenloop (OVS-regeling) op juiste wijze toe. De kandidaat past de regeling voor Buitengerechtelijke Kosten op juiste wijze toe.	Beoordeelt of er sprake is van merkelijke schuld of opzet Houd rekening met de wettelijke regelingen voor bereddingskosten bij verschillende verzekeringsvormen

<b>Eindterm 2i</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om verschillende vormen van schadereserves te berekenen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2i.1 de schadevoorziening vaststellen	De kandidaat beoordeelt op de juiste wijze welk bedrag aan schadevoorziening moet worden opgenomen bij een schadeclaim die in behandeling is genomen.  De kandidaat kan bij het vaststellen van een schadevoorziening aantonen op welke wijze de voorziening tot stand is gekomen.  De kandidaat houdt rekening met wet- en regelgeving, de inhoud van de VSV.	
<b>Eindterm 2j</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om de wets- en gedragsregels die gelden voor verzekeraars toe te passen.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2j.1 de bedrijfsregelingen en gedragscodes van het Verbond van Verzekeraars toepassen in een gegeven situatie.	De kandidaat past de bedrijfsregelingen, gedragscodes en convenanten van het Verbond van Verzekeraars op correcte wijze toe.	Rekening houden met wet- en regelgeving, de inhoud van de VSV en afspraken die er binnen het Platformoverleg Verbond/NVGA zijn gemaakt.
2j.2 de inhoud van het Rapport Schaderegeling-beleid en de naar aanleiding daarvan uitgegeven brochures omschrijven en uitvoeren.	De kandidaat past de inhoud van het Rapport van de Verbondscommissie Schaderegelingbeleid op correcte wijze toe	Rekening houden met wet- en regelgeving, de inhoud van de VSV en afspraken die er binnen het Platformoverleg Verbond/NVGA zijn gemaakt.
2j.3 de inhoud van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek omschrijven en uitvoeren.	De kandidaat past de inhoud de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het Verbond van Verzekeraars op correcte wijze toe.	Rekening houden met wet- en regelgeving, de inhoud van de VSV en afspraken die er binnen het Platformoverleg Verbond/NVGA zijn gemaakt.

2j.4 uitleggen wat het doel van het VbV is en de werking van het VbV in de praktijk beschrijven en toepassen.	De kandidaat werkt mee om werkmaterieel- en transportcriminaliteit te bestrijden conform de richtlijnen van de Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV).	Rekening houden met wet- en regelgeving, de inhoud van de VSV en afspraken die er binnen het Platformoverleg Verbond/NVGA zijn gemaakt.
<b>Eindterm 2k</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om de aspecten van schadelastbeheer binnen de eigen organisatie toe te passen en de effecten daarvan te meten.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat/Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2k.1 schadelastbeheer binnen een volmachtorganisatie uitvoeren.	De kandidaat kan de aspecten van schadelastbeheer benoemen en kan per aspect beschrijven wat het belang ervan is. De kandidaat kan met een voorbeeld aantonen op welke wijze goed schadelastbeheer binnen de organisatie kan worden toegepast. De kandidaat meet de effecten van schadelastbeheer periodiek. De kandidaat stuurt waar nodig op de juiste wijze bij.	

## TAAK 5 PORTEFEUILLEBEHEER OP BASIS VAN CIJFERS, KENGETALLEN EN TRENDS

### COMPETENTIES

<b>Eindterm 3a</b> <b>De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de volmachtportefeuille kan analyseren en maatregelen kan benoemen ter verbetering van het resultaat.</b>			
Competentie	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3a.1 de volmachtportefeuille beheren.	Kwaliteit en bewaking daarvan is een belangrijke voorwaarde voor de continuïteit van het volmachtbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat kan op basis van de resultaten en samenstelling van de volmachtportefeuille beoordelen wanneer er sprake is van een gezonde volmachtportefeuille.</li> <li>• De kandidaat kan in een praktijksituatie de aspecten van goed portefeuillemanagement aantonen.</li> <li>• De kandidaat kan in een praktijksituatie per aspect aantonen wat het belang van goed portefeuillemanagement is.</li> <li>• De kandidaat kan met een voorbeeld aantonen op welke wijze de implementatie binnen de organisatie kan geschieden.</li> <li>• De kandidaat analyseert de portefeuille vanuit diverse invalshoeken.</li> <li>• De kandidaat kan de binnen de analyse gehanteerde begrippen verklaren en toepassen, ook in onderlinge samenhang.</li> <li>• De kandidaat geeft op basis van een uitgevoerde portefeuille-analyse de acties aan die ondernomen moeten worden om een goede kwaliteit van de portefeuille te waarborgen.</li> </ul>	Doe ik voldoende om de kwaliteit van de portefeuille te waarborgen?