

Servicebeginselen



In dit document willen wij u nader informeren over ons: Marsh Nederland en wat wij voor u kunnen betekenen.

Marsh levert adviezen en diensten op het gebied van assurantiemakelaardij en risicobeheer. Wij zijn een 100%-dochter van Marsh & McLennan Companies, een wereldwijde, professionele dienstverlenende onderneming op het gebied van risicomangement, risicoadvisering, verzekeringsmakelaardij en herverzekeringen.

Marsh Nederland

- adviseert u over risico's en de mogelijke effecten daarvan op uw bedrijfsdoelstellingen.
- adviseert u over het maken van keuzes rondom mogelijke oplossingen.
- adviseert u over de verzekeringen die u nodig heeft.
- helpt u bij de inrichting van een verzekeringsportefeuille die past bij uw behoeften.
- geeft u inzicht in de totstandkoming en hoogte van de kosten van verzekeringen en bemiddeling.
- voorziet u van alle bij verzekeringen behorende documentatie.
- is u behulpzaam bij veranderingen die u in uw verzekeringsportefeuille wilt aanbrengen.
- tenzij u gekozen hebt voor een polis waarbij u schadeclaims rechtstreeks bij uw verzekeraar indient, helpt Marsh u bij het correct en tijdig afhandelen van uw schade en houdt Marsh u op de hoogte van de voortgang bij de afwikkeling van dergelijke claims.

Marsh Risk Consulting

U kunt gebruik maken van Marsh Risk Consulting B.V. (MRC) bij het in kaart brengen van risico's en het bedenken van oplossingen om deze risico's te kunnen beheersen. Welke activiteiten wij daarbij kunnen verrichten en hoeveel de vergoeding hiervoor bedraagt, wordt vastgelegd in een aparte overeenkomst. Op de dienstverlening door MRC zijn standaardvoorwaarden van toepassing.

Wft register

Onze inschrijving in het Wft-register Op grond van de Wet op het financieel toezicht hebben wij een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12010064. Op grond van de vergunning zijn wij bevoegd voor u te bemiddelen en te adviseren op het gebied van schadeverzekeringen.

Kwaliteitswaarborgen

Wij zijn aangesloten bij organisaties die kwaliteitseisen stellen aan hun leden. Deze eisen gelden voor de inhoud van het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van de medewerkers op peil wordt gehouden.

Servicebeginselen

Deze organisaties zijn:

- Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid),
- de VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs)

Uw verwachtingen en klachten

Onze specialisten verrichten hun werk met de vereiste vakbekwaamheid, toewijding en integriteit. Mochten wij onverhoopt toch niet aan uw verwachtingen voldoen, dan kunt u contact opnemen met uw vaste contactpersoon of met onze Compliance Officer. Indien onze interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunnen consumenten de klacht laten behandelen door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening” (contactgegevens op pagina 4).

Onze uitgangspunten

Wij gaan correct met u om en zullen ervoor zorgen dat we niet in een situatie terecht komen, waarin wij uw belangen niet adequaat kunnen behartigen.

Wij houden ons aan interne procedures en controlemaatregelen, die erop zijn gericht potentiële problemen aan het licht te brengen en te beheersen, zodat uw belangen altijd gewaarborgd zijn. Indien zich bijzondere situaties voordoen, zullen wij altijd met u overleggen om te bekijken op welke manier uw belangen het beste kunnen worden gewaarborgd.

Wij behandelen de informatie die wij van u krijgen conform ons privacybeleid, dat verderop in dit document wordt toegelicht. Als u ons vertrouwelijke informatie verstrekt over derden, dan zult u deze partijen op de hoogte moeten stellen van ons privacybeleid.

Alleen dan kunnen wij dergelijke informatie aanvaarden en gebruiken.

Transparantie in onze dienstverlening

Wij zijn transparant in onze dienstverlening. Wij adviseren u -in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen ten opzichte van verzekeraars- op basis van een objectieve analyse van een toereikend aantal op de markt verkregen aanbiedingen.

Verzekeraars worden door ons benaderd, nadat wij in overleg met u de te benaderen partijen en de wijze van aanpak hebben bepaald. Mocht het gewenst zijn om gebruik te maken van andere dochterondernemingen van Marsh & McLennan Companies Inc. of andere partijen dan overleggen wij dat vooraf met u. Wij verstrekken u een volledig overzicht van uw verzekeringen, zoals ze bij één of verschillende verzekeraars zijn ondergebracht.

In sommige gevallen adviseren wij u gebruik te maken van een door ons ontwikkelde faciliteit, bestaande uit een jaarlijks vastgesteld panel van verzekeraars, die op die manier bepaalde risico's op een efficiënte en economische wijze kunnen accepteren. Een objectief marktonderzoek naar verzekeraars en hun producten is voorafgegaan aan het totstandkomen van een dergelijk panel waarbij wordt nagegaan welke verzekeraars voor deze faciliteit het meest geschikt zijn. Dit onderzoek wordt jaarlijks herhaald. Als wij van mening zijn dat het voor bepaalde verzekering van u aantrekkelijk is van deze faciliteit gebruik te maken dan zullen wij geen individueel objectief marktonderzoek doen. Uiteraard informeren wij u daar vooraf over.

Vergoeding voor onze diensten

De vergoeding voor onze diensten bestaat uit een deel van de verzekeringspremie (makelaarscourtage) of een honorarium (fee) of een combinatie van beide.

Van sommige verzekeraars ontvangen wij ook een vergoeding voor diensten die wij verrichten ten behoeve van het tot stand komen en beheer van de verzekering. Hierbij kan gedacht worden aan zaken als polisopmaak en het innen en afdragen van premies en assurantiebelasting. Ook is het mogelijk dat wij op grond van de verzekeringsvoorwaarden of met u gemaakte afspraken aanspraak kunnen maken op schaderegelingcourtagage. In dat geval ontvangen wij een percentage van het schadebedrag als beloning voor onze dienstverlening bij de schaderegeling. Bij tussentijdse beëindiging of opzegging van de verzekeringsovereenkomst hebben wij het recht de verkregen vergoeding volledig te behouden, tenzij vooraf nadrukkelijk anders is overeengekomen. Voor schadebemiddeling kunnen wij – als de verzekeringsovereenkomst reeds is beëindigd, voor onze diensten kosten bij u in rekening brengen.

Indien wij gebruikmaken van gespecialiseerde diensten van een andere makelaar, gaat een gedeelte van de makelaarscourtage naar die andere partij.

Soms wordt ons door cliënten en/of verzekeraars gevraagd een risico-onderzoek uit te voeren. Dat kan in het belang van zowel de verzekeraar als van onze cliënt zijn. Wij lichten u in over alle ontvangen vergoedingen en aanvaarden dergelijke opdrachten alleen als u ermee instemt.

Wij treden soms ook op als herverzekeringsmakelaar. In die hoedanigheid ontvangen wij van een verzekeraar de opdracht om voor hem een deel van het risico in herverzekering onder te brengen. Dit is een afzonderlijke overeenkomst met die verzekeraar, van wie wij in dat geval een beloning ontvangen, doorgaans in de vorm van courtage.

Op de door onze cliënten betaalde premies of door ons voor hen geïnde schadeclaims, kunnen wij rentebaten ontvangen dan wel belegging- of koersresultaten behalen. Wij behouden dergelijke inkomsten (of verliezen) voor onszelf, om zo toeslagen te beperken, die anders wellicht aan u in rekening zouden worden gebracht.

Relaties met derden

Incidenteel vragen wij andere organisaties ons te helpen om aan de wensen van onze cliënten te kunnen voldoen.

Bij het samenstellen van de informatie die wij aan verzekeraars leveren, maken wij ook gebruik van gegevens over de bedrijfsvoering van onze cliënten, die bijvoorbeeld afkomstig zijn van het internet en andere zakelijke informatieverschaffers.

Solvabiliteit van verzekeraars

Wij brengen uw verzekering alleen onder bij verzekeraars die voldoen aan onze minimumeisen ten aanzien van financiële solvabiliteit, tenzij u ons andere instructies geeft. Wij kunnen desondanks de solvabiliteit of blijvende solvabiliteit van een verzekeraar niet garanderen. U moet weten dat de financiële positie van een verzekeraar kan veranderen nadat de verzekeringsovereenkomst is gesloten.

Als blijkt dat een verzekeraar niet solvabel is, dan zullen wij er alles aan doen om uw belangen te beschermen.

Informatieverstreking aan ons

Om te kunnen zorgen voor een verzekering die voldoet aan uw eisen en wensen, zult u:

- zich altijd volstrekt te goeder trouw op moeten stellen ten opzichte van ons en uw verzekeraars.
- voordat de verzekeringsovereenkomst wordt aangegaan alle informatie, feiten en omstandigheden kenbaar maken waarvan u weet of behoort te weten dat die van belang zijn voor het betreffende risico. Deze `mededelingsplicht` geldt ook tijdens de looptijd van de verzekering. Indien u zich niet houdt aan die verplichting, kan dat verstrekking gevolgen hebben voor uw recht op vergoeding bij eventuele schade.
- zorgvuldig moeten zijn bij het invullen en ondertekenen van aanvraagformulieren en zult u zich ervan moeten vergewissen dat de informatie compleet en juist is. Bij enige twijfel over het belang van bepaalde informatie, kunt u het beste contact met ons opnemen.

Indienen van schadeclaims

De meeste verzekeringen bevatten voorschriften over wat u moet doen als u schade heeft geleden of als er iets gebeurd is dat in de toekomst tot een schade zou kunnen leiden. Wij raden u aan uw polisvoorwaarden goed te lezen. Eventuele vragen kunt u aan ons voorleggen.

Afhandeling van schadeclaims

Wanneer afgesproken is dat wij de schadeclaims voor u afhandelen, dan vragen wij u:

- ons zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van eventuele schade en de oorzaak daarvan.
- een schadeformulier in te vullen of een schriftelijke verklaring op te stellen over de bijzonderheden van de schadeclaim.

Betaling van premies en andere kosten

Tenzij u ons heeft gemachtigd het bedrag via een automatische incasso te innen, dient u de premie en eventuele andere kosten die wij u in rekening brengen binnen de afgesproken termijn te voldoen. Daaronder kunnen ook belastingen en/of andere soortgelijke heffingen vallen, die u verplicht bent te voldoen.

Voor in Nederland gelegen risico's innen en dragen wij assurantiebelasting af aan de Nederlandse fiscus. Bij buitenlandse risico's doen wij dit soms, maar in de meeste gevallen zorgt de verzekeraar dan voor de afdracht van assurantiebelasting. De verantwoordelijkheid voor het innen en afdragen van belastingen en/of andere soortgelijke heffingen rust bij onze cliënten en de betreffende verzekeraars.

Dossiers controleren en bewaren

Controleert u de van ons ontvangen documenten altijd op juistheid en volledigheid en informeer ons direct bij geconstateerde onvolkomenheden.

Verzekeringsovereenkomsten zijn belangrijke documenten en het is van belang ze, mét eventuele wijzigingsbladen veilig te bewaren. Soms openbaart schade zich pas lang na de einddatum van de verzekering, maar bestaat er nog een aanspraak op vergoeding van de schade op grond van die polis. Wij raden u daarom aan verzekeringspapieren gedurende langere termijn te bewaren. Niet voor alle verzekeringen wordt jaarlijks opnieuw een polis afgegeven.

Ons privacybeleid

Alle informatie die wij vragen is nodig om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Bijvoorbeeld om premietarieven te kunnen vaststellen, te kunnen zorgen voor verzekeringsdekking en om u goed te kunnen adviseren.

Persoonlijke gegevens worden alleen gebruikt voor advisering, algemene verzekeringsdoeleinden, met inbegrip van prolongatievoorstellen, onderzoek en, op anonieme basis, statistische analyse.

Het tot stand brengen van een verzekering kan inhouden dat in bepaalde gevallen persoonlijke gegevens moeten worden gedeeld met verzekeraars, tussenpersonen en andere dienstverleners, met inbegrip van consultants, andere ondernemingen van de Marsh & McLennangroep, toezichthoudende instanties in de bedrijfstak en onze accountants.

Afhankelijk van de omstandigheden kan melding van persoonlijke gegevens aan een van de bovengenoemde partijen een overdracht buiten de jurisdictie van de Europese Unie met zich meebrengen.

Ten slotte

Dit document vormt de basis voor de algemene verzekeringsdiensten die wij u leveren. Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing. Als u meer informatie wilt over onze dienstverlening, dan kunt u contact opnemen met uw vaste contactpersoon bij Marsh Nederland.

Wanneer wij met u een aparte overeenkomst hebben gesloten, dan hebben de bepalingen van dat contract voorrang boven de bepalingen van deze Servicebeginselen, als sprake is van tegenstrijdigheid tussen die bepalingen.

Belangrijke contactgegevens:

Compliance Officer
Marsh Nederland
+31 (0)10 4060286

**Stichting Klachteninstituut
Financiële Dienstverlening**
(alleen voor consumenten)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
T: 0900 3552248
E: info@kifid.nl
W: www.kifid.nl

Marsh Nederland
Postbus 232
3000 AE Rotterdam

www.marsh.nl