

Q&A Samenwerkingsovereenkomst Volmacht

Algemeen

1. Ik heb een volmacht van de Europeesche heb ik nu ook gelijk een volmacht van a.s.r.?

We zijn vorig jaar gefuseerd: juridisch is ASR Schadeverzekering N.V. de nieuwe entiteit. Wij werken met labels in onze volmachtovereenkomst. Dat wil zeggen dat als u nu een volmacht heeft van het label De Europeesche dan heeft u niet automatisch een volmacht van het label a.s.r. Schade. Overigens geldt dat ook voor de omgekeerde situatie. Indien u een volmacht van een label wenst dan treden wij graag in overleg.

2. Ik wil een andere suggestie dan dat jullie hebben gekozen. Kan dat?

Bij het bepalen van de suggesties hebben wij een zorgvuldige afweging gemaakt. Het is niet mogelijk om suggesties te wijzigen. Bij een aantal suggesties is geen keuze gemaakt. Dan geldt voor u de suggestie die op uw praktijk van toepassing is.

Voor de suggesties voor artikel 14.5 verwijzen we naar Q&A 9

3. Ik heb andere aanvullende afspraken met jullie. Wat gebeurt daarmee als ik deze overeenkomst teken?

Deze overeenkomst vervangt alle eerder gemaakte afspraken met u. Afwijkende afspraken met ons vervallen dus. We willen graag tot eenduidigheid komen en tegelijkertijd begrijpen we dat we in het verleden wellicht afspraken met u hebben gemaakt. Wilt u toch andere afspraken met ons maken? Dan zullen wij daarover opnieuw met elkaar in gesprek gaan.

4. Hoe leggen jullie deze aanvullende afspraken vast?

Deze worden vastgelegd in een addendum bij de SWO (kerndocument). In het verleden hebben we gebruik gemaakt van diverse addenda, maar nu willen alle aanvullingen bundelen in 1 addendum.

5. Wat gebeurt er als ik niet teken?

Wij willen graag dat u deze geactualiseerde SWO tekent. Deze SWO is voor ons de nieuwe basis voor een duurzame samenwerking met u. Als u niet tekent blijft de oude overeenkomst van kracht. We hebben niet opgezegd en dat willen we ook vermijden.

Non concurrentieel deel

6. Kunnen jullie de praktische consequenties van het weglaten van de laatste volzin aangeven in artikel 5.6. (samenwerking met Bemiddelaars)? Moeten we voor bemiddelaars uit onze groep nu steeds jullie toestemming hebben voor het verlenen van voorlopige dekking of schaderegeling? En zo ja, kan dat voor die bemiddelaars niet een algemene toestemming vooraf worden zodat we niet steeds om toestemming hoeven te vragen?

We willen dit graag per situatie kunnen beoordelen om grip te houden op onderuitbesteding. We maken onderscheid tussen voorlopige dekkings- en schaderegelingsbevoegdheid. Binnen volmacht kunt u

volstaan met een eenmalige toestemming van ons (zie Volmachtweb, Acceptatie, voorlopige dekking) Dit geldt echter niet voor de schaderegelingsbevoegdheid, die willen wij expliciet verlenen.

7. Het lijkt wel alsof in artikel 10.5 (accountantsverklaring in de zin van art. 2:393 lid 1 BW) de tekst dubbel staat?

Helaas is in de SWO het kopje boven de twee alinea's vervallen. Boven de eerste alinea hoort te staan "suggestie 1" en boven de tweede "suggestie 2". In de verschillenlijst kunt u lezen dat voor u de suggestie geldt die op uw praktijk van toepassing is.

We hebben overigens de tekst van suggestie 2 ten opzichte van de modelovereenkomst in uw voordeel gewijzigd. Waar in de modelovereenkomst gesproken wordt over "Indien 1 (één) van de in artikel 10.3 a t/m g genoemde omstandigheden zich voordoet ", hebben wij deze beperkt tot ". Indien sprake is van gerede twijfel over uw financiële soliditeit".

8. In artikel 12.1 (beroepsaansprakelijkheidsverzekering) wordt in de laatste zin gesproken over "beperking van aansprakelijkheid". Wat wordt daarmee bedoeld en tegenover wie geldt die aansprakelijkheid?

De aansprakelijkheid geldt jegens ons. Als sprake is van opzet en/of grove schuld aan de uw kant, geldt de aansprakelijkheid echter onverkort zonder limiet.

9. Waarom hebben jullie in artikel 14.5 (Beëindiging overeenkomst) niet gekozen voor suggestie 1 en de het portefeuillerecht bij gevolmachtigde gelegd?

Deze bepaling is algemeen geformuleerd omdat wij het niet in alle gevallen wenselijk vinden dat het portefeuillerecht naar u gaat. Daarom kiezen wij voor "in overleg". Daarbij speelt dat in het verleden verschillende teksten zijn ontstaan die hetzelfde beogen. Is het bij u anders - vanuit het verleden - neem dan contact met ons op.

Concurrentieel deel

10. In artikel 16.3. over co-assurantie staat niet dat jullie willen weten hoe wij administreren maar wij moeten het wel doen op een door jullie aangegeven manier. Dit laatste vind ik niet handig.

We willen dat u de posten herkenbaar administreert zodat de co-assurantie posten in de VRA, CHV en bestandsinformatie zichtbaar zijn voor ons.

11. Betekent artikel 18.3.1. tot en met 18.3.4. (polisvoorwaarden en tarieven) dat ik opnieuw toestemming moet vragen voor het voeren van in het verleden toegestane afwijkende versie van bepaald product.

Ja dat zullen we opnieuw beoordelen. Na eventueel akkoord leggen we dat ook vast in het addendum met alle afwijkende afspraken.

12. Op het polisblad moet in geval van een pool het percentage waarvoor wij het risico verzekeren en de poolleader duidelijk vermeld worden. Kan dat ook in de voorwaarden in plaats van op het polisblad (artikel 18.4., informatieverschaffing risicodrager)?

Nee, vanuit transparantie en in het kader van klantbelang is het belangrijk dat u het percentage waarvoor wij het risico verzekeren en wie de poolleader is, duidelijk op het polisblad vermeldt.

13. Wie betaalt de kosten voor een fraudedetectiesysteem (artikel 18.6.)?

De implementatiekosten betaalt u zelf. Ons streven is de overige kosten conform de CIS structuur te regelen.

14. Ik maak gebruik van een afwijkend expertisebureau en heb daar in het verleden toestemming voor gekregen. Moet ik opnieuw toestemming vragen (artikel 19.1., schadebehandelingsrichtlijn)?

Ja, u moet opnieuw toestemming aanvragen en wij beoordelen uw vraag aan de hand van de huidige (provinciale) richtlijnen en inzichten.

15. Is het niet raar dat elke gevolmachtigde maximaal € 2.500,-- coulance mag verstrekken en dat dit niet afhankelijk is van de grootte van de volmachtportefeuille. Dus 1 miljoen volmachtpremie mag evenveel coulance als 10 miljoen. Je zou verwachten dat dat meer in verhouding tot de omzet zou zijn (artikel 19.6., coulance betalingen)?

Als de portefeuille groter is, is de kans groter dat er meer coulancebetalingen plaatsvinden. De bedoeling van de bepaling is om zicht te houden op coulancebetalingen. Omdat bij coulance twijfel is of er sprake is van een verzekerd evenement en verzekerde het voordeel van de twijfel wordt gegund, willen we weten welke betalingen worden verricht. We kunnen daar van leren en onze producten desgewenst aanpassen.

16. In o.a. artikel 19.7. (aanleveren schadelast gegevens) wordt gesproken over een 10 dagen termijn. Zijn dit kalender of werkdagen?

Met dagen bedoelen wij kalenderdagen tenzij anders aangegeven. Dus 7 dagen zijn 5 werkdagen en een weekend telt mee. We hebben getracht dat om in de overeenkomst zo uniform mogelijk over dagen te spreken. In bijlage 9 wordt in de definitie "tijdig" abusievelijk over werkdagen gesproken.

17. Waarom wordt volgens art. 22.1.1. (rapportage en verantwoording) gesproken over 10 dagen voor aanlevering van de financiële data gegeven en wordt in bijlage 9 over 7 dagen gesproken?

De norm is 10 dagen en 7 dagen is het out performen. Dus binnen 7 dagen doet u het beter dan we hebben afgesproken, te weten 10 dagen. Als u beter presteert dan ontvangt u een opslag van 0.25%

18. Mag ik poolleader kosten wel/niet in rekening brengen?

Ja dat kan. Het valt onder artikel 22.2 (kosten)

19. In de presentatie geven jullie aan dat VPI schade voor Dias nog niet werkt. Dit is niet juist. Wij maken hier al een zeer ruime tijd gebruik van.

Het klopt, dat VPI Schade binnen Dias al een tijd werkt.

Tekencommissie

20. Geldt de verlaging van de tekencommissie ook voor de bestaande portefeuille of alleen voor nieuwe productie (artikel 20.2.1 en bijlage 8)?

Het geldt ook voor de bestaande portefeuille. Stel, u heeft een portefeuille en u sluit op 4 januari een nieuwe post, dan gelden de nieuwe afspraken. Draait u in januari een prolongatie? Dan gelden daar ook de nieuwe percentages voor.

21. Hoe bedoelen jullie tekencommissie verlaging per contractvervaldatum? Hoe moet dat worden ingeregeld in de backoffice van systeemhuizen, bijvoorbeeld ANVA ? En hoe werkt het bij tussentijdse mutaties?

Het gaat in per hoofdpremievervaldatum. Hoe u dat regelt met bijvoorbeeld ANVA is aan u. Als een verzekeringstechnische mutatie plaatsvindt (premie of voorwaarden) dan geldt hetzelfde. Dan geldt de tekencommissie voor de gehele post over op het verlaagde percentage}.

22. Wordt de opslag berekend over de premie of over premie minus provisie?

Premie minus provisie

23. Hoe worden de opslagen uitgekeerd? Achteraf?

Inderdaad achteraf in Q1 van het daaropvolgende kalenderjaar. We hebben daarvoor gekozen uit administratieve overwegingen (eenvoud). We informeren u nog over de wijze waarop u dit kunt boeken.

24. Waarom is voor deze twee criteria voor de opslag gekozen (bijlage 9)?

Het snel en juist aanleveren van de data helpt ons om beter te kunnen voldoen aan onze verplichtingen Daar belonen wij u graag extra voor.

De extra afrekening over de maand januari helpt ons in het kader van de solvabiliteit en daar belonen wij u graag extra voor.

25. Ik zie in bijlage 8 (provisie en tekencommissie percentages) onder tekencommissie “maximum” staan. Ik lees niets over sancties ten aanzien van bijvoorbeeld het niet aanleveren van portefeuillerapportages. Hoe zit dat?

In bijlage 8 staat inderdaad een maximum voor de tekencommissie. U vraagt ook naar sancties t.a.v. het niet aanleveren van portefeuillerapportage. We werken nu met beloning (opslag). De criteria daarvoor vind u terug in bijlage 9. We werken niet meer met sancties m.b.t. aanleveren van de portefeuillerapportages. Uiteraard gaan we in gesprek als voortdurend portefeuillerapportages niet of te laat worden aangeleverd.

26. In het Webinar wordt als één van de argumenten voor de gewijzigde tekencommissie de extra kosten voor schadebehandeling genoemd. Dit moet niet ten koste komen van volmacht, maar moet uit de technische premie komen. Waarom moet voor extra schade behandeling de volmacht deze kosten betalen? Volmacht heeft ook alleen maar meer kosten de afgelopen jaren!

Wij vinden dat wij - gelet op de duurzaamheid van het volmachtkanaal - moeten kijken naar de kosten. Het kanaal in zijn totaliteit ligt onder een vergrootglas: risicobeheersing; veranderende wet- en regelgeving, het vraagt steeds meer van ons. Ook in het licht van een duurzaam, gezond en rendementsvol kanaal moeten wij naar een lager kostenniveau. Tegelijkertijd werken wij aan diverse tools om de operatie te verbeteren zodat de kosten ook omlaag kunnen en de verlaging van 1 % gerechtvaardigd is.

27. Is het niet correcter om pas de beloning te verminderen als tools ook door a.s.r. uitgeleverd zijn?

Een van de redenen om nu de tekencommissie te verlagen is dat wij de afgelopen jaren al in tools geïnvesteerd hebben (onder andere UBO en VPI).

28. Gaat het gebruik van alle tools ook zorgen voor een beter rendement? De basis is m.i. de risicopremie daar waar de focus nu met name ligt op de kostenstructuur.

Het moet gaan om de juiste tooling (aangevuld met de juiste acceptatie/risicovragen) waarbij het rendement verbeterd wordt (value over volume).

29. 1% is voor de volmacht 8% minder omzet. Heeft a.s.r. haar kosten met 8% kunnen verminderen?

Bij het bepalen van de verlaging hebben wij gekeken naar de ontwikkelingen in het volmachtkanaal. De kosten zijn de afgelopen jaren toegenomen. De provinciale kosten zijn de afgelopen jaren aanzienlijk gedaald.

30. Waarom is dit moment gekozen om de tekencommissie te verlagen?

Het verdienmodel staat onder druk, maar premies nemen toe en onze inschatting is dat de komende periode ook zal doorgaan. Met de stijging van de premie is het nominale effect van de tekencommissie verlaging kleiner dan het procentuele effect.

31. In het webinar wordt aangekondigd dat a.s.r. in de toekomst ook een resultaatcomponent in de beloning wil opnemen, wat wordt daarmee bedoeld?

Kwaliteit is cruciaal, de logische resultante daarvan is een goed resultaat. In de toekomst willen we u, als het resultaat op orde is (voldoet aan de norm), graag een extra beloning kunnen toekennen. De wijze waarop is onderwerp van onderzoek, daarover zullen we ook in contact treden met de toezichthouders.