

Verklaring conformiteit Refertemodel

Verklaring namens de bij de Achmeabrede Samenwerkingsovereenkomst (SWO) betrokken rechtspersonen, te weten

- Achmea Schadeverzekeringen N.V.
- Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.
- Achmea Zorgverzekeringen N.V.
- Avéro Achmea Zorgverzekeringen N.V.;
- Zilveren Kruis Achmea Zorgverzekeringen N.V.;
- Zilveren Kruis Achmea Ziektekostenverzekeringen N.V.;
- Achmea Hypotheekbank N.V.

Hierna gezamenlijk te noemen: “Achmea” of “wij”

Aanleiding:

In 2015 hebben wij onze Achmeabrede Samenwerkingsovereenkomst geïntroduceerd. Daarna hebben Adfiz, Verbond van Verzekeraars en OvFD een Refertemodel voor de intermediaire samenwerkingsovereenkomst ontwikkeld. Hoewel wij onze SWO destijds met Adfiz, het Verbond van Verzekeraars en vele marktpartijen hebben afgestemd, zijn er op punten verschillen tussen de SWO en het Refertemodel. Wij hebben er in onze Visie op samenwerken voor gekozen om niet tot in elk detail op te schrijven wat wij in een samenwerking tussen een aanbieder en een bemiddelaar vanzelfsprekend vinden. Soms staan er onderwerpen wel beschreven in het Refertemodel en niet in onze SWO, terwijl wij daar in de praktijk wél gewoon aan voldoen. Andere onderwerpen vragen om een nadere toelichting. Daarom zullen wij in deze verklaring nader ingaan op een aantal punten waarop onze SWO afwijkt van het Refertemodel en hoe wij daar in de praktijk mee om zullen gaan.

Verklaring:

Om de Achmeabrede Samenwerkingsovereenkomst beter aan te laten sluiten op het Refertemodel Samenwerkingsovereenkomst van 23 november 2015, van Adfiz, Verbond van Verzekeraars en OvFD, verklaren wij om op bepaalde punten onze Achmeabrede Samenwerkingsovereenkomst ("SWO") conform het Refertemodel uit te leggen/toe te passen/aan te vullen zoals hieronder nader zal worden toegelicht.

➤ art. 2 Refertemodel, Productinformatie

Als wij de voorwaarden of tarieven van een nieuw af te sluiten financieel product of een al door de klant aangeschaft financieel product wijzigen, melden wij dit aan de adviseur/bemiddelaar (bijvoorbeeld via het extranet) bij het tonen van de productinformatie (art. 2.3 Refertemodel);

➤ art. 3 Refertemodel, Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid

De zin *"Maar wij zijn niet aan de uitkomsten gebonden als u wist of had kunnen weten dat de uitkomsten niet konden kloppen"* (bijlage 2, artikel 5.3 SWO), moet worden gelezen als: *"Maar wij zijn niet aan de uitkomsten gebonden als u, als redelijk handelend adviseur/bemiddelaar wist of had kunnen weten dat de uitkomsten niet konden kloppen"*.

➤ art. 5 Refertemodel, Leveren offerte conform kwaliteitseisen aanbieder en adviseur

- Wij zullen zorgen voor een tijdige levering van de offerte aan de adviseur/bemiddelaar. Indien dat in een enkel geval niet zou lukken zullen wij de adviseur/bemiddelaar daarover vooraf informeren;
- Wij zullen de door de ene adviseur/bemiddelaar verstrekte gegevens niet gebruiken voor het leveren van de offerte aan de andere adviseur/bemiddelaar tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de adviseur/bemiddelaar

➤ art. 8 Refertemodel, Communicatie uitkomst acceptatieproces

In aanvulling op artikel 4 SWO inzake klantbenadering, zullen wij ons als volgt conformeren aan artikel 8.3 van het Refertemodel:

Als wij de aanvraag van de klant voor een financieel product alleen onder beperkende condities of voorwaarden willen accepteren, als gevolg van de uitkomst van een medische keuring, heeft de klant het recht als eerste kennis te nemen van de bevindingen van het advies van de medisch adviseur. Dit is het geval wanneer de klant hierom van te voren schriftelijk heeft verzocht. In deze situatie geven wij de klant ook het recht om te bepalen of het advies van de medisch adviseur al dan niet wordt doorgegeven aan ons.

➤ art. 10 Refertemodel, Informatieverstrekking tav een lopende overeenkomst

In artikel 4 SWO hebben wij ons vastgelegd om ervoor te zorgen dat wij de adviseur/bemiddelaar tijdig zullen voorzien van een kopie indien er sprake is geweest van direct contact tussen Achmea en de klant. Wij spreken hierbij de intentie uit om dat zoveel mogelijk gelijktijdig te doen.

➤ art. 11 Refertemodel, Productwijzigingen

- Als wij een wijziging aanbrengen in een financieel product dat de klant heeft afgenomen, dan zullen wij de adviseur/bemiddelaar hierover tijdig, juist en adequaat informeren zodanig dat de adviseur/bemiddelaar de klant goed kan bedienen. Wij verstrekken een korte en duidelijke toelichting waarom de wijziging plaatsvindt. De adviseur/bemiddelaar kan deze toelichting gebruiken richting de klant (art. 11.1 Refertemodel);
- Als wij een product wijzigen, zullen wij de adviseur/bemiddelaar een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit duidelijk blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet (art. 11.2 Refertemodel).

➤ Art 12 Refertemodel, Mutaties

In aanvulling op Bijlage 2 art. 4 SWO geldt dat mutaties zullen worden uitgevoerd binnen een redelijke termijn.

➤ art 14 Refertemodel, Afwikkelen uitkering

Wij geven de bemiddelaar/adviseur op verzoek inzicht in de van het proces van het indienen van een schadeclaim bij een schadeverzekering, respectievelijk een verzoek tot expiratie, waardeoverdracht, afkoop of uitkering bij een levensverzekering, voor zover dat niet in strijd is met privacyregelgeving. Waar mogelijk geven wij die informatie digitaal.

➤ art. 16 Refertemodel, Wijziging adviseur

Bij een verzoek van de klant tot intermediairwijziging informeren wij de (oude) bemiddelaar/adviseur hierover en stellen hem in de gelegenheid om gedurende een periode van 14 dagen te proberen de klant te behouden. Indien wij binnen die periode niets hebben vernomen zullen wij overgaan tot het uitvoeren van de intermediairwijziging. Dit geldt niet voor zorgverzekeringen.

➤ art. 23 Refertemodel, Wijzigingen in de Samenwerkingsovereenkomst

In de Achmeabrede SWO wordt onderscheid gemaakt tussen impactvolle wijzigingen en niet-impactvolle wijzigingen van de SWO. Impactvolle wijzigingen mogen niet eenzijdig door ons worden doorgevoerd zonder overleg met het intermediair (art. 12.2 SWO). Met “impactvolle wijzigingen” bedoelen wij wijzigingen die de adviseur/bemiddelaar in een nadeliger positie brengen dan daarvoor.

➤ art. 27 Refertemodel, Identificatie en verificatie cliënten

De verplichtingen van de bemiddelaar/adviseur ter identificatie en verificatie van cliënten zijn conform de nieuwe AVG regels.