

Bijlage 1 - Programma van Eisen Makelaarsdiensten Verzekeren (Broker Propertyverzekering) NFU

Makelaar en makelaarsdiensten

1. De makelaar voldoet aan alle –nu en in de toekomst geldende- wettelijke verplichtingen die op haar van toepassing zijn.
2. De makelaar levert volledige service t.b.v. verzekerden. Dit betreft o.m. (maar niet uitsluitend) het afsluiten en verlengen van polissen, het uitvoeren van Europese aanbestedingen, het afhandelen van schadeclaims en het adviseren over risico's en verzekeringen in brede zin.
3. De makelaar heeft een aantoonbaar internationaal netwerk en toegang tot de verzekeringsmarkten.
4. De makelaar heeft een klachtenafhandelingsprocedure.
5. De makelaar is volledig bevoegd te opereren als makelaar in verzekeringen.
6. De makelaar stelt een overleg- en rapportagestructuur voor, waarover na contractering wederzijdse afspraken worden gemaakt.
7. De makelaar garandeert volledige vertrouwelijkheid en geheimhouding t.o.v. derden.
8. De makelaar behartigt de belangen van verzekerden bij verzekeringsmaatschappijen, waarbij een mogelijke belangverstrengeling z.s.m. worden gemeld bij de verzekerden.

Accountteam en beschikbaarheid

9. De makelaar geeft de namen, relevante kwalificaties en de contactgegevens van de leden van het voorgestelde accountteam.
10. De UMC's wensen de contacten te onderhouden met 1 contactpersoon of diens plaatsvervanger bij de verzekeringsmakelaar.
11. De makelaar en de leden van het accountteam zijn volledig bevoegd cf. WFT.
12. Op gemotiveerd verzoek van de UMC's zal gedurende de contractperiode een lid van het accountteam worden vervangen.
13. Tenminste één lid van het accountteam beschikt over ervaring van ten minste 10 jaar op het onderhavige verzekeringsgebied.
14. De makelaar draagt zorg voor maximale stabiliteit en continuïteit in het accountteam
15. Op strategisch niveau vindt tenminste 1 x per jaar overleg plaats met de UMC's. Op operationeel niveau vindt tenminste 2 keer per jaar overleg plaats met elk UMC afzonderlijk over voortgang van claims, risico-inventarisatie en –maatregelen en de afgesproken KPI's
16. De makelaar garandeert bereikbaarheid binnen kantooruren en een procedure voor contact buiten kantooruren in geval van calamiteit.

Algemeen beleid en advisering

17. De makelaar signaleert trends en ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt en informeert de UMC's minimaal eens per jaar. Dit kan b.v. gaan over verzekerbare risico's, of over de risk appetite van (her-)verzekeraars.
18. De makelaars organiseert minimaal 1x per jaar een dagdeel met een informatief programma voor de contactpersonen van de UMC's.
19. De makelaar inventariseert samen met UMC risico's in het UMC en spreekt voorstellen voor verbetering af en rapporteert 2x per jaar aan alle UMC's daaromtrent.
20. De makelaar volgt wijzigingen in relevante wetgeving en adviseert de UMC's tijdig.
21. De makelaar adviseert proactief in nieuw ontstane risico's en bijbehorende verzekeringsproducten.
22. De makelaar adviseert proactief de UMC's en het individuele UMC inzake de lopende verzekeringsportefeuille.
23. De makelaar adviseert desgevraagd bij bouw- en renovatieprojecten.

Afsluiten en beheren van Verzekeringen

24. De makelaar heeft expertise van, en voert namens en met de UMC's een EU-aanbesteding uit voor de propertyverzekeringen en indien nodig van de daaraan gerelateerde verzekeringen.
25. De makelaar verlengt op verzoek van- en in overleg met UMC's bestaande property- en andere verzekeringen waarvoor dit wordt overeengekomen.
26. De makelaar onderhandelt namens UMC's bij nieuw af te sluiten verzekeringen en het na schriftelijk verkregen toestemming van UMC's afsluiten van deze verzekeringen.
27. Voor andere dan de propertyverzekeringen en daaraan gerelateerde verzekeringen stelt de makelaar, in overleg met UMC's, op basis van eigen onderzoek van de makelaar zelf, voor UMC's wenselijke verzekeringsdekkingen voor, op basis van offertes en het beoordelen en vergelijken van en schriftelijk adviseren over deze offertes met betrekking tot de beste combinatie van premie en voorwaarden.
28. De makelaar gaat periodiek na, in overleg met UMC's, of de lopende verzekeringen nog in overeenstemming zijn met het beleid van UMC's en zorgt, waar nodig, voor tussentijds aanpassen van de verzekeringen en het doorvoeren van mutaties in de polis(aanhangselen).
29. De makelaar berekent geen fee of kosten aan verzekeraars bij het afsluiten van verzekeringen.
30. De makelaar geeft jaarlijks inzicht in haar verdiensten per UMC.

Schade vergoedingsclaims en afhandeling

31. De makelaar voorziet in een online schademeldingsfaciliteit of een schademeldingsprocedure.
32. De makelaar reageert binnen 2 werkdagen op ingediende schadeclaims, samen met een voorstel qua aanpak en zorgt voor actieve controle op de voortgang van de afhandeling.
33. De makelaar voorziet elk UMC van gedetailleerde schadestatistiek (open en gesloten claims) jaarlijks en vóór elke verlenging van verzekeringsovereenkomsten.
34. De makelaar houdt per UMC een (online) schaderegister bij (open en gesloten claims) en geeft driemaandelijks en zo nodig op specifieke afspraak bij speciale claims maandelijks of

vaker de stand van zaken door en bespreekt deze met verzekerde, met als doel om de doorlooptijd te verkorten.

35. De makelaar analyseert, optimaliseert claimprocedures en vraagt een proactieve houding van de schade-experts.
36. De makelaar betracht volledige transparantie in ontvangen schadevergoedingen en zet deze 1 op 1 door naar verzekerde.
37. De makelaar voorziet in beoordelen en regelen van juridische bijstand, inschakelen van schade-experts bij schades.
38. De makelaar voorziet in de overige onderdelen als genoemd in de opdrachtomschrijving alsmede in niet expliciet vermelde acties die echter wel noodzakelijk zijn voor de afhandeling van schadeclaims in het belang van de UMC's.