



Nieuwsbrief 04-11-2015

Adfiz, OVFD en het Verbond van Verzekeraars hebben overeenstemming bereikt over een Refertemodel voor de Samenwerkingsovereenkomst (SWO) en nodigen stakeholders uit om hierop te reageren.

Bij het herijken van de samenwerkingsafspraken hebben de brancheorganisaties de volgende vraag centraal gesteld: hoe kunnen aanbieders en adviseurs/bemiddelaars zo samenwerken, dat de dienstverlening aan de klant voldoet aan zijn wensen? Veranderend klantgedrag en verandering in bedieningsmogelijkheden maken deze herijking van de afspraken noodzakelijk.

In een [Memorandum of Understanding Consultatiedocument](#) (MoU) hebben de brancheorganisaties vastgelegd wat het doel is van de afspraken, over welke zaken afspraken gemaakt moeten worden en wat de uitgangspunten voor die afspraken zijn. Adfiz, OVFD en het Verbond van Verzekeraars bieden betrokkenen in de markt graag de gelegenheid om op het Refertemodel SWO te reageren en leggen het document tot en met vrijdag 28 november 2014 ter consultatie voor.

32 thema's in het refertemodel

De besprekingen hebben ertoe geleid dat er uiteindelijk 32 thema's zijn benoemd, waarover afspraken gemaakt moeten worden, om elkaar over en weer in staat te stellen gezamenlijk klantgericht te kunnen werken. Deze thema's zijn verdeeld over de fases van de dienstverlening aan de klant: advies, bemiddeling en onderhoud. Voorbeelden van thema's zijn het beschikbaar stellen van productinformatie in de fase van advisering, transparantie van het aanvraagproces bij de bemiddeling en premie-incasso gedurende de looptijd van het product. Ook thema's ten aanzien van de onderlinge verhoudingen zijn beschreven, zoals het informeren van de aanbieder over verpanding van de portefeuille en de wijze waarop de SWO gewijzigd kan worden.

Een zeer belangrijk thema voor de kwaliteit van dienstverlening is de informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst, dat op dit moment zeer in de belangstelling staat. Er zijn heldere principe-uitspraken gedaan over hoe informatieverstrekking aan de klant dient te verlopen. Over het thema commercieel gebruik van klantgegevens is geen overeenstemming bereikt. Wel zijn de brancheorganisaties het erover eens dat het van belang is dat aanbieders en adviseurs/bemiddelaars duidelijk zijn naar elkaar over het commercieel gebruiken van klantgegevens. In de SWO moeten hierover afspraken worden gemaakt, zo stelt het Refertemodel. Afgesproken is ook de dialoog over dit onderwerp voort te zetten, en later te bezien of alsnog een gezamenlijk standpunt mogelijk is.

Directeuren Leo de Boer (Verbond), Colinda Rosenbrand (OvFD) en Hanneke Hartman (Adfiz): *“Het was best een taai proces, maar het refertemodel is een belangrijke stap op weg naar een moderne samenwerking tussen adviseurs en verzekeraars. Met onder de streep straks één duidelijke winnaar:*

de klant. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.”

Consultatie en vormgeving SWO

De gezamenlijke standpunten als verwoord in het MoU moeten nu per thema vormgegeven worden in artikelen. Voordat Adfiz, OVFD en het Verbond deze laatste slag maken, stellen zij zich open voor feedback van relevante marktpartijen, zodat passende inzichten van stakeholders door de brancheorganisaties kunnen worden meegenomen. Reactie op het MoU is mogelijk tot en met vrijdag 28 november 2014. Reacties kunnen worden gestuurd aan het volgende e-mail adres: consultatie-modelswo@gmail.com. De respondenten ontvangen bericht hoe met hun commentaar is omgegaan.

Het referentemodel dat de partijen uitwerken bestaat uit 3 onderdelen:

1. SWO met generieke afspraken
2. Een format over te leveren service levels, waarover individuele partijen afspraken maken in een service level agreement
3. Handboek met afspraken over procedures als premie-incasso en schaderegelingsbevoegdheid