



Onze dienstverlening en provisietransparantie

Beste relatie,

Voor u die ons al kennen zal onderstaande voor een groot deel een open deur zijn, maar ons lijkt het toch goed om eens specifiek aan te geven wat we doen en wat u van ons mag verwachten. Voor u die ons nog niet persoonlijk kennen of dat onze kennismaking heel recent is hopen we uiteraard dat u op aanbeveling bij ons bent terechtgekomen, waardoor ook voor u veel onderdelen bevestigend zullen klinken.

Inmiddels is er een wettelijke verplichting om te laten zien wat we verdienen op particuliere schadeverzekeringen. Dat moeten we niet alleen, dat doen we ook heel erg graag, want dan kunnen we ook vertellen wat we er allemaal voor doen.

Van oudsher spreekt men over provisie, ooit ingevoerd als vergoeding voor het aanbrengen van een verzekering bij een verzekeraar. Inmiddels zijn we de jaren '80 en '90 voorbij en zitten we zelfs in een nieuw millennium en worden we geacht van deze provisie zoveel meer te doen dan alleen dat, waardoor we zelf liever spreken van een vergoeding voor de geleverde diensten.

Wat doen we en wat mag u van ons verwachten:

- Hoogstwaarschijnlijk bent u bij ons binnengekomen via mond-tot-mond reclame, want actief acquireren doen we, gezien de drukte, al een hele tijd niet meer. Doordat iemand heel blij is met onze dienstverlening en dat aan anderen vertelt groeit ons relatiebestand nog steeds. Dus de marketingkosten zijn redelijk verwaarloosbaar
- Wel proberen we ons zo goed mogelijk in te leven in de wereld van de klant. Daarmee krijgen we niet alleen een beeld van de risico's die er zijn, maar zeker ook de bereidheid om in meer of mindere mate risico zelf te nemen, dan wel juist voor absolute zekerheid te willen gaan
- Die inventarisatie zetten we zo goed mogelijk om naar een passend advies, zodat de dekking aansluit bij wensen en risico's
- Bij die inventarisatie zullen we ook rekening houden met realistische preventiemaatregelen die de kans op (grote) schade doen verminderen
- We ontzorgen verder in het gehele aanvraagproces door formulieren zo goed mogelijk voor te bereiden, verzekeraars te controleren op een vlotte en juiste afgifte van de polisstukken, het uniformeren van de facturen via Omnido en de premie te incasseren via automatische incasso
- Door ons totaaloverzicht van de risico's zien we ook sneller dat er wijzigingen zijn die (ook) invloed hebben op meerdere dekkingen binnen het verzekeringspakket
- We hebben altijd de keuze gemaakt om klein te blijven in combinatie met excellente dienstverlening. Zo zijn we altijd bereikbaar, telefonisch en per mail, hebt u een vast aanspreekpunt, willen we altijd sparren, ook als het om afwijkende vragen gaat, kunnen we via ons ruime netwerk van specialisten u altijd wel een goede richting opsturen, et cetera



- We hebben nog nooit aan een 9-tot-5 principe vastgehouden. We zijn altijd bereikbaar, al is dat niet hetzelfde als altijd beschikbaar. Maar hebt u in het weekend een nieuwe wagen gekocht of bent u 's avonds betrokken bij een schade, we staan u altijd bij met raad en daad
- Bij een schade begeleiden we u zo goed mogelijk door het proces, controleren we standpunten van verzekeraars op basis van polissen, clausules en voorwaarden. Houden we de in acht te nemen termijnen in de gaten, zorgen voor de uitbetaling van de schade en kijken we of niet te veel of zelfs onrechtmatig eigen risico's worden ingehouden.
- We zien het dan ook als een kunst om u zoveel tijd en aandacht te geven als voor u nodig is, waarbij u voelt dat er op een serieuze wijze naar uw situatie wordt gekeken zonder dat die tijdsdruk te belastend wordt voor de bedrijfsvoering

Verder is het nog goed om te weten dat we werken met provisie of in uitzonderingsgevallen met een vergoedingsovereenkomst dienstverlening. Ook zien we bij collega's dat gekozen wordt om boven de basisverdiensten nog met een serviceabonnement te werken. We hebben onze administratie en werkzaamheden zo ingericht dat we van mening zijn dat we daarvoor (nog) geen extra serviceabonnement nodig is. Wel merken we dat we vanuit wettelijk kader steeds meer taken krijgen, waardoor er wel een druk ligt op onze administratieve processen.

Van de ontvangen vergoeding voor onze dienstverlening betalen we uiteraard veel kosten. U kunt daarbij denken aan, maar niet alleen:

- Huisvesting
- Permanente educatie van alle medewerkers
- Bijblijven bij ontwikkelingen binnen de branches van horeca, entertainment en evenementen
- Bijblijven bij ontwikkelingen binnen de verzekeringssector
- CRM-relatiesystemen
- Automatisering
- Administratie
- In- en excasso
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- Aansluiting bij het onafhankelijk klachteninstituut
- Aansluiting bij Autoriteit op de financiële markten (AFM)
- En dan uiteraard de overige kosten die iedere onderneming heeft
- Salaris van alle medewerkers en uiteraard de beloning voor onze eigen inzet

Dit stuk is voor eigen risico en rekening geschreven door Bram Don, senior adviseur assurantiën MKB bij Omnido Assurantiën.