

OKTOBER 2018

## Servicebeginselen

In dit document willen wij u nader informeren over ons: Marsh B.V. (Marsh Nederland) en wat wij voor u kunnen betekenen. Marsh levert adviezen en diensten op het gebied van assurantiemakelaardij en risicobeheer. Marsh Nederland is een 100%-dochter van Marsh & McLennan Companies, een wereldwijde, professionele dienstverlenende onderneming op het gebied van risicomanagement, risicoadvisering, verzekeringsmakelaardij en herverzekeringen.

### MARSH NEDERLAND

- adviseert u over risico's en de mogelijke effecten daarvan op uw bedrijfsdoelstellingen.
- adviseert u over het maken van keuzes rondom mogelijke oplossingen.
- adviseert u over de verzekeringen die u nodig heeft.
- helpt u bij de inrichting van een verzekeringsportefeuille die past bij uw behoeften.
- geeft u inzicht in de totstandkoming en hoogte van de kosten van verzekeringen en bemiddeling.
- voorziet u van alle bij verzekeringen behorende documentatie.
- is behulpzaam bij veranderingen die u in uw verzekeringsportefeuille wilt aanbrengen.
- tenzij u gekozen hebt voor een polis waarbij u schadeclaims rechtstreeks bij uw verzekeraar indient, helpt Marsh u bij

het correct en tijdig afhandelen van uw schade en houdt Marsh u op de hoogte van de voortgang bij de afwikkeling van dergelijke claims.

De Algemene Voorwaarden Marsh B.V. zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en diensten en daarmee verband houdende overeenkomsten. De Algemene Voorwaarden worden verstrekt voor het aangaan van een overeenkomst. U kunt de Algemene Voorwaarden ook raadplegen op <https://www.marsh.com/nl/nl/about-us/governance.html>.

### MARSH RISK CONSULTING B.V.

U kunt gebruik maken van Marsh Risk Consulting B.V. (MRC) bij het in kaart brengen van risico's en het bedenken van oplossingen om deze risico's te kunnen beheersen. Welke activiteiten wij daarbij kunnen verrichten en hoeveel de vergoeding hiervoor bedraagt, wordt vastgelegd in een aparte overeenkomst. Op de dienstverlening door MRC zijn de standaardvoorwaarden van MRC van toepassing.

## VICTOR INSURANCE EUROPE B.V.

Victor Insurance Europe B.V. is het aan Marsh gelieerde volmachtbedrijf. In sommige gevallen adviseren wij u gebruik te maken van een verzekering, die speciaal door ons is ontwikkeld en ondergebracht bij een jaarlijks vastgesteld panel van verzekeraars. Op die wijze kunnen wij bepaalde risico's op een efficiënte en economische voordelige wijze onderbrengen bij ons zusterbedrijf. Jaarlijks kijkt Victor Insurance Europe B.V. welke verzekeraars de beste zijn qua voorwaarden en premie. Een objectief onderzoek naar verzekeraars vindt dan niet plaats voor uw individuele aanvraag. Als u prijs stelt op een objectief marktonderzoek voor uw individuele aanvraag, dan kunnen wij dat uiteraard ook uitvoeren.

## CO-ASSURANTIE

Marsh zal uw verzekering in co-assurantie kunnen plaatsen of voor 100 % bij één verzekeraar. Co-assurantie houdt in dat meerdere verzekeraars elk voor een bepaald percentage als risicodragers optreden. Dat heeft als voordeel dat het risico verspreid wordt en in het (zeldzame) geval dat de verzekeraar insolvent wordt, u niet voor het geheel de dupe wordt. Ook bevordert co-assurantie de concurrentie tussen verzekeraars. Bij co-assurantie treedt er meestal één (of soms twee) verzekeraars als leidende verzekeraar(s) op, de andere (zogenaamde volgers) volgen de leidende verzekeraar bij het nemen van beslissingen in het geval van schade.

In het geval van co-assurantie kunt u ons vragen om met de volgzekerders lagere premies te onderhandelen. De volgzekerders zullen daartoe niet altijd bereid zijn, omdat zij de leidende verzekeraar vaak ook volgen voor wat betreft het vaststellen van de premie.

Een risico voor 100% (een zogenaamde maatschappijpolis) bij één verzekeraar onderbrengen is vaak overzichtelijker. Sommige soorten verzekeringen worden eigenlijk alleen als maatschappijpolis aangeboden.

Uiteraard kunnen wij uitgebreider met u van gedachten wisselen over de voor- en nadelen van co-assurantie en van maatschappijpolissen.

## ONZE VERGUNNING IN HET WFT REGISTER

Op grond van de Wet op het financieel toezicht hebben wij een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12010064. Op grond van de vergunning zijn wij bevoegd te bemiddelen en te adviseren op het gebied van schadeverzekeringen. U kunt de vergunning raadplegen op <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers/vergunningenregisters/financiele-dienstverleners>.

## KWALITEITSWAARBORGEN

Wij zijn aangesloten bij organisaties die kwaliteitseisen stellen aan hun leden. Deze eisen gelden voor de inhoud van het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vak kennis van de medewerkers op peil wordt gehouden.

Deze organisaties zijn:

- Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid),
- de VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs),
- RMiA (Registermakelaar in Assurantiën).

## UW VERWACHTINGEN EN KLACHTEN

Onze specialisten verrichten hun werk met de vereiste vakbekwaamheid, toewijding en integriteit. Mochten wij onverhoopt toch niet aan uw verwachtingen voldoen, dan kunt u contact opnemen met uw vaste contactpersoon of met onze Compliance Officer. Indien onze interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunnen consumenten de klacht laten behandelen door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (contactgegevens op de laatste pagina).

## ONZE UITGANGSPUNTEN/ BELANGENVERSTRENGELING

Wij vertegenwoordigen onze cliënten en behandelen ze met integriteit en professionaliteit. Wij zullen elke situatie, waarin wij uw belangen niet adequaat kunnen behartigen, trachten te vermijden.

Wij houden ons aan interne procedures en controlemaatregelen, die erop zijn gericht potentiële problemen aan het licht te brengen en te beheersen, zodat uw belangen altijd gewaarborgd zijn. In het bijzondere geval dat wij in een situatie van belangenverstremming terecht komen, zullen wij altijd met u overleggen om te bekijken op welke manier uw belangen het beste kunnen worden gediend.

Geen enkele verzekeraar of moederbedrijf van een verzekeraar heeft –direct en indirect- meer dan 10% van de stemrechten in het kapitaal van Marsh. Ons moederbedrijf Marsh & McLennan Companies Inc. en haar dochterondernemingen hebben belangen in aandelen van- en contractuele relaties met verzekeraars en assurantietussenpersonen. Informatie over deze afspraken kunnen aan u op verzoek worden toegestuurd .

Wij behandelen de informatie die wij van u krijgen conform ons privacybeleid, dat verderop in dit document wordt toegelicht. Als u ons vertrouwelijke informatie verstrekt over derden, dan zult u deze partijen op de hoogte moeten stellen van ons privacybeleid. Alleen dan kunnen wij dergelijke informatie aanvaarden en gebruiken.

## TRANSPARANTIE IN ONZE DIENSTVERLENING

Wij zijn transparant in onze dienstverlening. Wij adviseren u -in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen ten opzichte van verzekeraars- op basis van een objectieve analyse van een toereikend aantal op de markt verkregen aanbiedingen.

Verzekeraars worden door ons benaderd, nadat wij in overleg met u de te benaderen partijen en de wijze van aanpak hebben bepaald. Mocht het gewenst zijn om gebruik te maken van dochterondernemingen van Marsh & McLennan Companies Inc. of andere partijen dan overleggen wij dat vooraf met u. Wij verstrekken u een volledig overzicht van uw verzekeringen, zoals ze bij één of verschillende verzekeraars zijn ondergebracht.

In sommige gevallen adviseren wij u gebruik te maken van een door ons ontwikkelde faciliteit, bestaande uit een jaarlijks vastgesteld panel van verzekeraars, die op die manier bepaalde risico's op een efficiënte en economische wijze kunnen accepteren. Een objectief marktonderzoek naar verzekeraars en hun producten is voorafgegaan aan het totstandkomen van een dergelijk panel waarbij wordt nagegaan welke verzekeraars voor deze faciliteit het meest geschikt zijn. Dit onderzoek wordt jaarlijks herhaald. Als wij van mening zijn dat het voor bepaalde verzekeringen van u aantrekkelijk is van deze faciliteit gebruik te maken dan zullen wij geen individueel objectief marktonderzoek doen. Uiteraard informeren wij u daar vooraf over.

We kunnen ook werkzaamheden voor u verrichten, zonder dat wij u adviseren. Als daar sprake van is, zullen wij u daarvan vooraf in kennis stellen.

## VERGOEDING VOOR ONZE DIENSTEN

- De vergoeding voor onze diensten bestaat uit een deel van de verzekeringspremie (makelaarscourtage) of een honorarium (fee) of een combinatie van beide. Op uw verzoek zullen wij u in kennis stellen van de hoogte van het ons toekomende bedrag of van de wijze waarop dit bedrag berekend wordt.
- Bij tussentijdse beëindiging of opzegging van de verzekeringsovereenkomst hebben wij het recht de verkregen vergoeding volledig te behouden, tenzij vooraf nadrukkelijk anders is overeengekomen
- Voor schadebemiddeling kunnen wij –als de overeenkomst reeds is beëindigd, voor onze diensten kosten bij u in rekening brengen.
- Het is ook mogelijk dat wij –op grond van de toepasselijke polisvoorwaarden- recht hebben op schaderegelingscourtage. Wij ontvangen dan een percentage van het schadebedrag als beloning voor onze dienstverlening bij de schaderegeling.

- Indien wij gebruikmaken van gespecialiseerde diensten van een andere makelaar, gaat een gedeelte van de makelaarscourtage naar die andere partij.
- Soms wordt ons door cliënten en/of verzekeraars gevraagd een risico-onderzoek uit te voeren. Dat kan in het belang van zowel de verzekeraar als van onze cliënt zijn. Wij lichten u in over alle ontvangen vergoedingen en aanvaarden dergelijke opdrachten alleen als u ermee instemt.
- Wij treden soms ook op als herverzekeringsmakelaar. In die hoedanigheid ontvangen wij van een verzekeraar de opdracht om voor hem een deel van het risico in herverzekering onder te brengen. Dit is een afzonderlijke overeenkomst met de verzekeraar, van wie wij in dat geval een beloning ontvangen, doorgaans in de vorm van commissie.
- Op de door onze cliënten betaalde premies of door ons voor hen geïnde schadeclaims, kunnen wij rentebaten ontvangen dan wel belegging- of koersresultaten behalen. Wij behouden dergelijke inkomsten (of verliezen) voor onszelf, om zo toeslagen te beperken, die anders wellicht aan u in rekening zouden worden gebracht.
- Wij ontvangen op verschillende manieren vergoedingen, zoals commissies en fees, van verzekeraars en van cliënten. Er kan ook sprake zijn van een combinatie van vergoedingen, uiteraard altijd in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving. Meer informatie vindt u op: <https://www.marsh.com/nl/nl/about-us/transparency-disclosure.html>.

## RELATIES MET DERDEN

Incidenteel vragen wij andere organisaties ons te helpen om aan de wensen van onze cliënten te kunnen voldoen.

Bij het samenstellen van de informatie die wij aan verzekeraars leveren, maken wij ook gebruik van gegevens over de bedrijfsvoering van onze cliënten, die bijvoorbeeld afkomstig zijn van het internet en andere zakelijke informatieverschaffers.

## SOLVABILITEIT VAN VERZEKERAARS

Wij brengen uw verzekering alleen onder bij verzekeraars die voldoen aan onze minimumeisen ten aanzien van financiële solvabiliteit, tenzij u ons andere instructies geeft. Wij kunnen desondanks de solvabiliteit of blijvende solvabiliteit van een verzekeraar niet garanderen. U moet weten dat de financiële positie van een verzekeraar kan veranderen nadat de verzekeringsovereenkomst is gesloten. Als blijkt dat een verzekeraar niet solvabel meer is, dan zullen wij er alles aan doen om uw belangen te beschermen.

## INFORMATIEVERSTREKKING AAN ONS

Om te kunnen zorgen voor een verzekering die voldoet aan uw eisen en wensen, zult u:

- zich altijd volstrekt te goeder trouw op moeten stellen ten opzichte van ons en uw verzekeraars.
- voordat de verzekeringsovereenkomst wordt aangegaan alle informatie, feiten en omstandigheden kenbaar maken waarvan u weet of behoort te weten dat die van belang zijn voor het betreffende risico. Deze 'mededelingsplicht' geldt ook tijdens de looptijd van de verzekering. Indien u zich niet houdt aan die verplichting, kan dat verstrekking gevolgen hebben voor uw recht op vergoeding bij eventuele schade.
- zorgvuldig moeten zijn bij het invullen en ondertekenen van aanvraagformulieren en zult u zich ervan moeten vergewissen dat de informatie compleet en juist is. Bij enige twijfel over het belang van bepaalde informatie, kunt u het beste contact met ons opnemen.

## INDIENEN VAN SCHADECLAIMS

De meeste verzekeringen bevatten voorschriften over wat u moet doen als u schade heeft geleden of als er iets gebeurd is dat in de toekomst tot een schade zou kunnen leiden. Wij raden u aan uw polisvoorwaarden goed te lezen. Eventuele vragen kunt u aan ons voorleggen. Ook is het mogelijk dat wij voor u een schadeprocedure of claimsmanual opstellen. Vraag daarnaar bij uw contactpersoon.

## AFHANDELING VAN SCHADECLAIMS

Wanneer afgesproken is dat wij de schadeclaims voor u afhandelen, dan vragen wij u:

- ons zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van eventuele schade en de oorzaak daarvan.
- een schadeformulier in te vullen of een schriftelijke verklaring op te stellen over de bijzonderheden van de schadeclaim.

## BETALING VAN PREMIES EN ANDERE KOSTEN

Tenzij u ons heeft gemachtigd het bedrag via een automatische incasso te innen, dient u de premie en eventuele andere kosten die wij u in rekening brengen binnen de afgesproken termijn te voldoen. Daaronder kunnen ook belastingen en/of andere soortgelijke heffingen vallen, die u verplicht bent te voldoen.

Voor in Nederland gelegen risico's innen en dragen wij assurantiebelasting af aan de Nederlandse fiscus. Bij buitenlandse risico's doen wij dit soms, maar in de meeste gevallen zorgt de verzekeraar dan voor de afdracht van assurantiebelasting. De verantwoordelijkheid voor het innen en

afdragen van belastingen en/of andere soortgelijke heffingen rust bij onze cliënten en de betreffende verzekeraars.

## DOCUMENTEN CONTROLEREN EN BEWAREN

Controleert u de van ons ontvangen documenten altijd op juistheid en volledigheid en informeer ons direct bij geconstateerde onvolkomenheden.

Verzekeringsovereenkomsten zijn belangrijke documenten en het is van belang ze, mét eventuele wijzigingsbladen veilig te bewaren. Soms openbaart schade zich pas lang na de einddatum van de verzekering, maar bestaat er nog een aanspraak op vergoeding van de schade op grond van die polis. Wij raden u daarom aan verzekeringspapieren gedurende langere termijn te bewaren. Niet voor alle verzekeringen wordt jaarlijks opnieuw een polis afgegeven.

## ONS PRIVACYBELEID

Alle informatie die wij vragen is nodig om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Bijvoorbeeld om premietarieven te kunnen vaststellen, te kunnen zorgen voor verzekeringsdekking en om u goed te kunnen adviseren.

Persoonlijke gegevens worden gebruikt voor advisering, algemene verzekeringsdoeleinden, met inbegrip van prolongatievoorstellen, onderzoek en, op anonieme basis, statistische analyse.

Het tot stand brengen van een verzekering kan inhouden dat in bepaalde gevallen persoonlijke gegevens moeten worden gedeeld met verzekeraars, tussenpersonen en andere dienstverleners, met inbegrip van consultants, andere ondernemingen van de Marsh & McLennangroep, toezichthoudende instanties in de bedrijfstak en onze accountants.

Afhankelijk van de omstandigheden kan melding van persoonlijke gegevens aan een van de bovengenoemde partijen een overdracht buiten de jurisdictie van de Europese Unie met zich meebrengen.

Informatie over de wijze waarop wij omgaan met persoonsgegevens vindt u in de Marsh Privacy Notice, die u kunt vinden op <https://www.marsh.com/nl/nl/privacy-policy.html>.

## TEN SLOTTE

Dit document vormt de basis voor de algemene verzekeringsdiensten die wij u leveren. Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing. Als u meer informatie wilt over onze dienstverlening, dan kunt u contact opnemen met uw vaste contactpersoon bij Marsh Nederland.

Wij zullen met u ook langs elektronische weg communiceren, tenzij u heeft aangegeven hier geen prijs op te stellen. Als informatie elektronisch wordt verstuurd kunt u altijd (kosteloos) om een papieren versie vragen.

De bepalingen van een eventueel met u gesloten aparte overeenkomst (a.o. Service level Agreement) en de bepalingen van de Marsh General terms & Conditions hebben voorrang boven de bepalingen van deze Servicebeginselen, in geval van van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen.

Wij zullen met u ook langs elektronische weg communiceren, tenzij u heeft aangegeven hier geen prijs op te stellen. Als informatie elektronisch wordt verstuurd kunt u altijd (kosteloos) om een papieren versie vragen.

De bepalingen van een eventueel met u gesloten aparte overeenkomst (o.a. Service level Agreement) en de bepalingen van de Marsh General terms & Conditions hebben voorrang boven de bepalingen van deze Servicebeginselen, in geval van van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen.

## BELANGRIJKE CONTACTGEGEVENS:

### **Compliance officer/Klachtenfunctionaris Marsh Nederland**

+31 10 406 02 86

### **Privacy Contact**

[privacy.nederland@marsh.com](mailto:privacy.nederland@marsh.com)

### **Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

(alleen voor consumenten)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

+ 31 900 355 22 48

[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Marsh B.V.**

Postbus. 232

3000 AE Rotterdam

[www.marsh.nl](http://www.marsh.nl)

+31 10 406 06 00