

HERSTELKOSTENREGELING

Het kan voorkomen dat Credit Life Nederland (hierna: Credit Life) een fout maakt bij het opstellen van een polis. Dit zorgt voor extra werk voor een adviseur welke hiervoor kosten in rekening moet brengen. De herstelkostenregeling van Credit Life ziet erop toe dat de herstelkosten die bij jou in rekening worden gebracht door de adviseur op een eenvoudige wijze gedeclareerd kunnen worden bij Credit Life.

Er is in beginsel sprake van een tekortkoming als de fout bij het opstellen van de polis is gemaakt door Credit Life waarbij de aanvraag volledig en juist door jou is ingevuld.

Credit Life hanteert voor het beoordelen van een herstelkostenvergoeding een standaardprocedure. Je kunt gebruikmaken van het stroomschema om te bepalen of je in aanmerking komt voor een eventuele herstelkostenvergoeding.

DEFINITIES

Credit Life Nederland

De bijkantoren van Credit Life AG en RheinLand Versicherungs AG.

Gemachtigde

Een natuurlijk- of rechtspersoon die door de klant is aangewezen om diens belangen te behartigen en die namens de klant optreedt, in veel gevallen een adviseur.

Herstelkosten

Kosten die de klant niet had hoeven te maken als een offerte of contract conform de afgesproken aanvraag en zonder de tekortkomingen door de verzekeraar zou zijn afgewikkeld.

Klant

Een klant conform de Wet op het Financieel Toezicht (hierna: Wft). De klant kan zelf de standaardprocedure in werking zetten, maar ook derden daartoe machtigen.

Provisieverbod

Het verbod voor financiële dienstverleners om provisies te ontvangen dan wel te verschaffen voor het bemiddelen of adviseren in bepaalde financiële producten zoals genoemd in artikel 86c lid 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

UITGANGSPUNTEN

Bij de beoordeling van een herstelkostenvergoeding hanteert Credit Life de volgende uitgangspunten:

Algemene uitgangspunten

- Om aanspraak te maken op een herstelkostenvergoeding dient de aanvraag volledig en juist te zijn ingevuld.
- De herstelkostenregeling geldt uitsluitend voor producten die onder het provisieverbod vallen.
- Er kan alleen sprake van een herstelkostenvergoeding zijn als een adviseur de herstelkosten aan de klant heeft gefactureerd.
- De herstelkostenvergoeding wordt uitsluitend rechtstreeks uitgekeerd aan de klant.
- Credit Life herstelt de tekortkoming binnen een redelijke en billijke termijn.

Uitgangspunten met betrekking tot tekortkomingen

- Er is geen sprake van een tekortkoming in de zin van deze regeling als de tekortkoming wordt betwist en/of bij de tekortkoming naast Credit Life en de adviseur ook andere financieel dienstverleners zijn betrokken.
- Er is geen sprake van een tekortkoming als de tekortkoming is ontstaan door een fout in de offertesoftware.
- Er is geen sprake van een tekortkoming als er een tekortkoming ontstaat bij de wijziging van een polis.
- Er is geen sprake van een tekortkoming als de tekortkoming aan de adviseur of aan de klant zelf te wijten is.
- Er is geen sprake van een tekortkoming als de tekortkoming ontstaat door handelingen van het medisch bureau bij de medische beoordeling van je aanvraag.

Uitgangspunten met betrekking tot herstelkosten

- De herstelkostenvergoeding is redelijk en billijk en staat in verhouding tot aard van de te verrichten werkzaamheden.
- De maximale vergoeding voor herstelkosten bedraagt ten hoogste € 250,- per aanvraag.
- Er is geen sprake van herstelkosten bij kosten door vertraging in het acceptatieproces.
- Eventuele gevolgschade is uitgesloten van de herstelkostenregeling.
- Er is geen sprake van herstelkosten bij verschillen tussen de geoffreerde premie en de daadwerkelijke premie.

STANDAARDPROCEDURE

De standaardprocedure voor de herstelkostenregeling ziet er als volgend uit:

Fase I: Regulier Traject

- De eerste reguliere controle door adviseur van de offerte/contract.
- Bij een vermoedelijke tekortkoming geeft de adviseur een signaal af (bijv. d.m.v. een eenvoudig telefoontje) aan Credit Life.
- Credit Life beoordeelt of er sprake is van een tekortkoming en of de tekortkoming betrekking heeft op een offerte of een contract m.b.t. producten die onder het provisie vallen?
- Credit Life koppelt de uitkomst van de beoordeling terug aan de adviseur/klant.

Fase II: Consensus

- Betwist Credit Life de tekortkoming?
- Ja, dan stopt het traject.
- Nee, dan gaat het proces door.
- Credit Life herstelt de tekortkoming.
- Adviseur voert een controle uit.

Fase III: schriftelijke kennisgeving

- Als na de tweede controle blijkt dat er sprake blijft van een tekortkoming, dan stuurt de adviseur hierover een kennisgeving aan Credit Life (via: klachten@creditlife.nl). Een kopie van de kennisgeving stuurt de adviseur aan zijn klant
- De standaardprocedure treedt inwerking.
- Credit Life herstelt de tekortkoming en bericht de adviseur/klant hierover.

Fase IV: vaststellen herstelkostenvergoeding

- Als de tekortkoming niet is opgelost zal Credit Life beoordelen of er sprake is van schade voor de klant.
- Als er sprake is van schade voor de klant, én van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Credit Life dan stuurt jouw adviseur (of jijzelf) een kopie van de nota met een specificatie van de herstelkosten aan Credit Life.
- Credit Life beoordeelt of de kopienota (voor wat betreft het deel van de schade) in verhouding staat tot de verrichte werkzaamheden. Credit Life zal de herstelkosten aan jou vergoeden.
- Credit Life betaalt de herstelkostenvergoeding uit aan de klant.
- De maximale vergoeding voor herstelkosten bedraagt € 250,- per aanvraag (niet per tekortkoming).

STROOMSCHEMA



VRAGEN?

Heb je vragen over ons herstelkostenregeling, opmerkingen of tips? Stuur dan een e-mail naar het e-mailadres is communicatie@creditlife.nl.