

WAAR WILLIS VOOR STAAT

VOORWAARDEN VAN DIENSTVERLENING

Willis

THE WILLIS CLIENT BILL OF RIGHTS

Onze verklaring van de rechten van de cliënt is onze commitment aan het handhaven van de hoogste standaard van integriteit en de wijze waarop Willis waarde creëert voor haar cliënten. De Willis cultuur en onze activiteiten worden bepaald door de volgende principes:

1. Willis vertegenwoordigt de cliënt en behartigt de belangen van haar cliënten door het Client Advocacy model. Willis' dienstverlening is gebaseerd op het begrip van de problemen van de cliënt en het gebruik van de kennis die Willis wereldwijd heeft opgebouwd. Het Willis advies en specifieke aanbevelingen worden uitgebracht vanuit het belang van de cliënt. Dit is het middelpunt van de Willis dienstverlening.
2. Bij het aangaan van ieder nieuw contract en verlenging daarvan zal Willis u een beschrijving sturen van de dienstverlening die u geboden wordt, de waarde die het vertegenwoordigt en hoe Willis hiervoor beloond wordt. Dit zal geschieden door gebruik van helder, begrijpelijk taalgebruik.
3. Willis luistert voordat zij actie onderneemt. De samenwerking met onze cliënten kenmerkt zich als helder, compleet en oprecht.
4. Willis waardeert input van haar cliënten. Cliënten worden uitgenodigd feedback te geven op de kwaliteit van de dienstverlening.
5. Willis verlangt dat de training die medewerkers ondergaan een sterke focus heeft op de zorgplicht en volledige openheid naar de cliënt.
6. Het is Willis medewerkers uitdrukkelijk verboden om giften, entertainment of reizen te accepteren van verzekeraars teneinde de schijn van belangenverstrengeling met het cliëntenbelang te vermijden.
7. Willis zal geen beloningen van verzekeraars accepteren die een relatie hebben met omzet, winst of groei van de portefeuille of waar geen werkzaamheden tegenover staan.*
8. Willis voert haar werkzaamheden uit conform haar "best practices", die zijn vervat in het Willis Excellence Model.
9. Willis cliënten zullen de voordelen van een wereldwijde organisatie genieten. Onze wereldwijde kennis en kracht wordt lokaal ingezet om cliënten behulpzaam te zijn bij het bereiken van hun doelstellingen (ongeacht de geografische ligging).
10. Deze principes worden ondersteund door een uitgebreid intern controlesysteem, met regelmatige compliance audits en beoordeling door de Audit Committee of the Willis Board of Directors.

**Voordat het Amerikaanse bedrijf HRH door Willis werd overgenomen heeft zij wel dergelijke beloningen geaccepteerd. Deze beloningen zullen binnen 3 jaar worden beëindigd en voor nieuwe zaken of cliënten na 1 oktober 2008 worden deze beloningen niet meer geaccepteerd.*

WILLIS CLIENT BILL OF RIGHTS 2

VOORWAARDEN VAN DIENSTVERLENING 4

**VOORWAARDEN
VAN
DIENST-
VERLENING**

Dit document beschrijft onze relatie met u en de algemene voorwaarden op basis waarvan wij aan u onze diensten verlenen. Voor specifiek met u afgesproken diensten gelden de bepalingen van een separate overeenkomst.

Wij vragen uw bijzondere aandacht voor de volgende onderwerpen:

- Uw verantwoordelijkheden
- Onze beloning
- Verstrengeling van belangen
- Klachten

Dit document is van kracht vanaf juni 2010 of latere datum van afgifte en treedt in de plaats van eventuele eerder afgegeven Voorwaarden van Dienstverlening. Wij verzoeken u contact met ons op te nemen indien de inhoud onduidelijk is of indien u het niet eens bent met de inhoud.

INTRODUCTIE

Willis B.V. is een registermakelaar in assurantiën (RMiA) en lid van Adfiz, Adviseurs in Financiële Zekerheid (voorheen NVA).

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ons kantoor is ingeschreven in de WFT-registers, conform de wettelijke verplichting onder nummer 12011412. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Wij volgen de door ons gestelde kwaliteits- en compliance regels en uitgangspunten betreffende onze algemene verzekeringsactiviteiten

Willis B.V. is een toonaangevende onafhankelijke assurantiemakelaar en risico management adviseur. Wij zijn actief op het terrein van alle vormen van schade- en levensverzekeringen. Willis B.V. kan worden aangemerkt als ongebonden en onpartijdige bemiddelaar, dat wil zeggen dat wij in onze advisering de producten van alle verzekeraars kunnen betrekken.

Wij baseren het advies voor de cliënt op een analyse van een toereikend aantal in de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële diensten.

Willis B.V. geeft geen advies inzake strikt fiscale zaken, accounting en juridische kwesties en wij adviseren u voor deze zaken gespecialiseerd advies in te winnen.

Wij zullen te allen tijde handelen in het belang van onze cliënten. Ter ondersteuning van dit beleid hanteren wij de Client Bill of Rights.

ONZE DIENSTEN

Samen met u zullen wij de verzekeringsbehoefte bepalen, inclusief de gewenste dekking, limieten en kosten. Op basis van uw mondelinge of schriftelijke instructie zullen wij ons inspannen om de door u gewenste verzekeringsdekking te realiseren.

Bij het overdragen van uw risico's aan verzekeraars zullen wij u op de hoogte houden van de voortgang bij het verkrijgen van de gewenste verzekeringsdekking.

Wij zullen ons inspannen om, mede afhankelijk van beschikbare verzekeraars, de gewenste verzekeringsdekking te realiseren voor de gewenste ingangsdatum, verlengingsdatum of ander gewenst moment van ingaan van de dekking.

Wij zullen u nader informeren over de door ons aangeboden en geadviseerde dekking om u voor de ingangsdatum van de dekking in de gelegenheid te stellen te beslissen over de af te sluiten verzekering. Als uw assurantiemakelaar zullen wij uw mogelijke vragen beantwoorden inzake de voorgestelde verzekeringsdekking, beperkingen, uitsluitingen, voorwaarden en kosten. U bent verantwoordelijk om de beschikbare informatie inzake de geadviseerde verzekeringsdekking te beoordelen.

Mocht de aangeboden verzekeringsdekking niet overeenkomstig uw instructies zijn, dan verzoeken wij u ons per omgaande te informeren. Indien gewenst zullen wij u voorzien van afschriften van de oorspronkelijke aanbiedingen van de verzekeraars die wij u uiteindelijk adviseren.

In onze hoedanigheid van assurantiemakelaar handelen wij namens u en hebben wij toegang tot vrijwel alle verzekeringsmarkten waaruit wij één of meerdere verzekeraars voor u selecteren. Indien uw verzekering door meer dan één verzekeraar wordt onderschreven zullen wij, in aanvulling op een aanbieding van een zogenaamde leidende verzekeraar, tevens onderzoek doen naar de mogelijkheden van een separate marktbenadering ter completering van de verzekering. Hierbij worden verzekeraars uitgenodigd om onafhankelijk van de leidende verzekeraar een eigen premiestelling aan te bieden.

Wij zullen zo snel mogelijk de polisdocumenten aan u toezenden.

VERZEKERAARS

Wij beoordelen de financiële gesteldheid van de door ons geadviseerde verzekeraars op basis van openbare informatie alsmede op basis van oordelen van rating agencies.

Willis B.V. zal in geen enkele situatie optreden als verzekeraar noch zullen wij op geen enkele wijze de solvabiliteit van een verzekeraar garanderen. De beslissing om de gewenste verzekeringsdekking af te sluiten bij de geadviseerde verzekeraars ligt uitsluitend bij u. Mocht u vragen of twijfels hebben over de geadviseerde verzekeraars, dan verzoeken wij u ons daarvan per omgaande op de hoogte te stellen.

Indien gewenst kunnen wij u voorzien van nadere feitelijke informatie over de door ons geadviseerde verzekeraars, opgemaakt door Willis Market Security Department.

SCHADEBEHANDELING

Tenzij anders overeengekomen met u zullen wij, zolang u ons als assurantiemakelaar heeft aangesteld, uw verzekerde schades behandelen. Deze dienstverlening kan zich voortzetten na beëindiging van onze aanstelling mits specifiek overeengekomen en separate (belonings)afspraken zijn gemaakt.

Onze schadebehandeling betreft het in behandeling nemen van uw schademelding, informeren van verzekeraars, vertegenwoordiging van u bij de afwikkeling en het verzorgen van de schade-uitkering met inachtneming van marktgebruik en polisvoorwaarden.

Wanneer schades direct tussen cliënt en verzekeraars worden afgewikkeld zullen wij u, indien gewenst, bijstaan met advies. Indien wij de schade-uitkering ontvangen, zullen wij deze zo spoedig mogelijk aan u overmaken. Wij zullen geen uitkering verzorgen alvorens wij deze gelden van verzekeraars hebben ontvangen.

In sommige gevallen kunnen wij van de verzekeraar een schaderegelingbevoegdheid hebben ontvangen. In die gevallen zullen wij conform deze bevoegdheid en overeenkomstig de van toepassing zijnde polisbepalingen handelen. In het geval van een mogelijke tegenstelling in belangen zullen wij handelen conform onze interne procedure inzake belangenverstrengeling.

ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

Communicatie kan verlopen via e-mail, soms aangevuld met bijgesloten elektronische data. Door in te stemmen met deze wijze van communicatie accepteren u en wij de hiermee verbonden risico's (inclusief de veiligheidsrisico's zoals interceptie, ongeautoriseerde toegang, inbreuk, virussen en dergelijke).

Ongeacht het feit dat wij beschikken over procedures inzake virus controle, bent u verantwoordelijk voor controle op virussen van alle aan u verstuurd elektronische communicatie. U bent tevens verantwoordelijk voor het controleren van de volledigheid van ontvangen e-mails. In het geval van een dispuut zal de juridische status van het elektronische document niet in twijfel getrokken worden. Het Willis systeem zal worden beschouwd als het van toepassing zijnde definitieve bestand van de elektronische data.

Wij maken u erop attent dat de Willis systeem-beveiliging bepaalde soorten bestanden kan blokkeren, namelijk: .rar, .text, .vbs, .mpeg, .mp3, .cmd, .wav, .exe, .bat, .scr, .mpq, avi, .com, .pif, .wma, .mpa, .mpg, .jpeg. E-mails die dergelijke bestanden bevatten zullen ons mogelijk niet bereiken en er zal in dergelijke gevallen niet altijd een dienovereenkomstig bericht aan de afzender worden gestuurd.

ONZE BELONING

Tenzij anders bepaald zal onze beloning voor de te verlenen diensten bestaan uit commissie, als een percentage van de door u betaalde premie, en te voldoen door de betrokken verzekeraars. De commissie is gerelateerd aan de specifieke verzekeringstermijn en bedraagt standaard:

| Verzekeringsproduct | Vergoeding |
|---|------------|
| Aanbouwverzekering | 20% |
| Arbeidsongeschiktheid (collectief) | 5%-15% |
| Arbeidsongeschiktheid (individueel) | 15%-20% |
| Autoverzekering (WA & Casco) | 20% |
| Aviation | 20% |
| Bedrijfsaansprakelijkheid | 25% |
| Beroepsaansprakelijkheid | 20% |
| Bestuurders en Commissarissen-aansprakelijkheidsverzekering | 20% |
| Binnenvaartcasco | 15% |
| Brandverzekering | 20% |
| Brandbedrijfsschadeverzekering | 20% |

| | |
|---------------------------------------|-------|
| Constructie All Risks verzekering | 17,5% |
| Evenementenverzekering | 20% |
| Fraude/Geldswaarden | 25% |
| Glasverzekering | 22,5% |
| Inkomensverzekering | 10% |
| Kidnap & Ransom verzekering | 17,5% |
| Kostbaarhedenverzekering | 22,5% |
| Kredietverzekering | 15% |
| Landmateriaalverzekering | 20% |
| Levensverzekering (koopsom) | 1%-7% |
| Logistieke aansprakelijkheid | 20% |
| Machineschadeverzekering | 17,5% |
| Maritieme aansprakelijkheid | 20% |
| Ongevallenverzekeringen (collectief) | 20% |
| Ongevallenverzekeringen (individueel) | 25% |
| Oorlog & Terrorisme | 20% |
| Particuliere verzekeringen | 25% |
| Pensioen (collectief) | 2%-6% |
| Pensioen/leven (individueel) | 4% |
| Rechtsbijstandverzekering | 20% |
| Schadeverzekering inzittenden | 20% |
| Transportverzekering | 20% |
| Transport- en montageverzekering | 20% |
| Transportverblijfverzekering | 17,5% |
| WEGAM verzekering | 20% |
| Zakenreisverzekering | 25% |
| Zeeascoverszekering | 20% |
| Zorgverzekering | 3% |

In sommige gevallen is het gewenst dat wij bij het plaatsen van de verzekeringen gebruik maken van andere partijen zoals gespecialiseerde makelaars of andere gespecialiseerde dienstverleners. Deze partijen kunnen inkomsten verkrijgen voor hun rol bij het onderbrengen van uw verzekering. Indien een dergelijke partij deel uitmaakt van de Willis Group, zullen wij vooraf openheid betrachten inzake de hoogte van deze inkomsten.

Mogelijk maakt u gebruik van premiefinanciering of een ander service product in relatie tot de door ons te verzorgen verzekeringsdekking. Indien wij hieruit op enige wijze inkomsten ontvangen dan zullen wij u dat vooraf kenbaar maken. Het is mogelijk dat wij in het dagelijkse handelsverkeer interest ontvangen op de door ons ontvangen financiële middelen, vanaf het moment van ontvangst tot het moment van afrekening. Wij en andere onderdelen van de Willis Group hebben afspraken met verzekeraars aan wie wij aanvullende diensten verlenen zoals uit hoofde van een volmacht, schadebehandeling of andere dienstverlening, waarvoor een vergoeding wordt verstrekt.

In sommige gevallen wordt Willis door verzekeraars verzocht de bemiddeling van hun herverzekeringen op zich te nemen. Deze bemiddeling vindt geheel gesepareerd van de dienstverlening aan u plaats. De herverzekeringsactiviteiten worden beloond door verzekeraars en zullen nimmer een kostenverhoging voor u tot gevolg hebben. Op schriftelijk verzoek zal Willis inzicht verstrekken in de beloningsstructuur voor deze werkzaamheden.

UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

AANVRAAGFORMULIEREN

Voor bepaalde verzekeringen is het invullen van een aanvraag- of offerteformulier noodzakelijk. Wij kunnen u advies geven bij het completeren van deze formulieren maar wij mogen deze formulieren niet voor u invullen.

OPENHEID VAN INFORMATIE

Ons doel is het verkrijgen van het best verkrijgbare product overeenkomstig uw behoefte. In het kader van onze samenwerking verzoeken wij u de benodigde informatie tijdig, compleet en accuraat te verstrekken.

Op u rust de verplichting om volledige openheid te betrachten bij het verstrekken van de relevante informatie, aangezien verzekeraars geen verplichting hebben om nader onderzoek te doen.

Het niet of niet volledig nakomen van deze verplichting kan leiden tot het afwijzen van een schadeclaim of tot beëindiging van de verzekeringsdekking. De verplichting tot openheid is zowel van toepassing bij het afsluiten van een nieuwe verzekering als bij het verlengen van een bestaande verzekering.

Willis kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de gevolgen van onvolledige, onjuiste of te laat verstrekte informatie.

Indien u vragen heeft over de voor de verzekering benodigde informatie of indien u twijfelt of wij over alle informatie beschikken, dan verzoeken wij u onmiddellijk contact met ons op te nemen.

WIJZIGINGEN

Wij adviseren u ons zo spoedig mogelijk te informeren over iedere wijziging die van invloed kan zijn op uw verzekeringsdekking of onze dienstverlening.

KEUZE VAN VERZEKERAARS

Mocht u vragen hebben over verzekeraars dan verzoeken wij u contact met ons op te nemen.

DEKKINGSDOCUMENTEN EN POLIS

Teneinde vast te stellen dat is gehandeld conform uw instructies, is het uw plicht de documenten die wij u zenden ter bevestiging van de afgesloten verzekeringsdekking te beoordelen en te controleren.

Mocht u vragen hebben over de afgesloten verzekeringsdekking of vaststellen dat niet conform uw instructies is gehandeld, dan verzoeken wij u ons per omgaande te informeren.

Uiteraard controleren wij de polisdocumenten voor verzending. Desondanks blijft u verantwoordelijk voor de beoordeling of de polisdocumenten de juiste omschrijving van de gewenste verzekeringsdekking geven, waarbij u bijzondere aandacht dient te besteden aan bijzondere en ontbindende voorwaarden, die gevolgen kunnen hebben voor schade-uitkering of dekking. Wij verzoeken u ons onmiddellijk op de hoogte te stellen indien u onjuistheden signaleert.

SCHADES

U bent verantwoordelijk voor het melden van schades en omstandigheden die kunnen leiden tot een schade-uitkering. Bij de melding dient u alle feiten en omstandigheden te melden om de mogelijke schade-uitkering te onderbouwen. Wij adviseren u dan ook zo spoedig mogelijk kennis te nemen van de schadeprocedure. Niet tijdige of onvolledige schademelding kan gevolgen hebben voor de erkenning en de behandeling van de schademelding door verzekeraars.

Wij adviseren u kopieën van alle polisdocumenten en schadeprocedures te bewaren op een veilige plaats aangezien sommige schades zich ook na afloop van de verzekeringstermijn kunnen openbaren en later gemeld kunnen worden.

INFORMATIE

Alle activiteiten, als beschreven in dit document, worden door ons exclusief voor u uitgevoerd. Alle data, aanbevelingen, offertes, rapporten en andere informatie die door ons in het kader van onze dienstverlening zijn verzorgd, zijn uitsluitend voor uw gebruik. U gaat ermee akkoord dat derden geen toegang zullen hebben tot deze informatie zonder onze schriftelijke goedkeuring.

PREMIEBETALING

Wij verzoeken u kennis te nemen van de voorwaarden van premiebetaling. U dient ervoor zorg te dragen dat de premies, verschuldigd voor de verzekeringsdekking, tijdig en volledig worden voldaan, overeenkomstig de door ons opgemaakte nota's of het bepaalde in de polisdocumenten.

Indien u de verschuldigde premies niet tijdig of volledig betaalt kan de verzekeraar de dekking wegens wanbetaling opschorten of beëindigen dan wel kan het tot gevolg hebben dat uitbetaling van de schade-uitkering wordt geweigerd.

VERTROUWELIJKHEID

Wij zullen al uw informatie vertrouwelijk behandelen, ook als onze relatie inmiddels beëindigd mocht zijn. Wij zullen derden geen inzage geven in uw informatie met uitzondering van de volgende situaties:

1. Indien wij dat verplicht zijn krachtens wettelijke bepalingen of eisen van toezichthouders.
2. Indien dit voortvloeit uit de aard van de dienstverlening die wij voor u verzorgen (zoals ook het beschikbaar stellen van gegevens aan verzekeraars).
3. Op uw eigen verzoek of met uw instemming.

Uit hoofde van onze samenwerking verleent u ons toestemming de door u beschikbaar gestelde informatie vast te leggen in onze administratie en systemen. Het is mogelijk dat wij algemene informatie voor statistische doeleinden aan derden verstrekken. Specifieke informatie wordt uitsluitend door ons verstrekt na uw expliciete goedkeuring.

VERSTRENGELING VAN BELANGEN

Er kunnen omstandigheden ontstaan waarin wij vaststellen dat er een tegenstelling bij de behartiging van belangen zou kunnen bestaan. Bijvoorbeeld, ons kan worden verzocht om namens verzekeraars een schade-expert aan te stellen of de belangen van meerdere van onze cliënten raken elkaar tegelijkertijd.

Voor dit soort omstandigheden hebben wij een conflictmanagement-procedure opgesteld. Wij streven er uiteraard naar om conflict situaties te vermijden, doch waar dat dit onvermijdbaar is zullen wij onze positie duidelijk maken.

Het kan zijn dat er onverwacht conflict omstandigheden ontstaan. Willis B.V. zal te allen tijde uw belangen behartigen en mocht er een verstrengeling van belangen ontstaan, dan zullen wij onze specifieke activiteit die in conflict is met uw belangen staken tenzij u expliciet akkoord gaat met de voortzetting van onze activiteiten.

KLACHTEN

Mocht u redenen hebben om niet tevreden te zijn over de uitvoering van onze dienstverlening, dan adviseren wij u om dit in de eerste plaats te bespreken met uw vaste contactpersoon bij ons bedrijf.

U kunt ook contact opnemen met onze Compliance Officer door middel van het sturen van een e-mail naar klachten@willis.com.

Als wij de klacht niet binnen 5 werkdagen kunnen behandelen, ontvangt u van ons een bevestiging van ontvangst van uw klacht alsmede een opgave door wie en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: KiFiD
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
www.KiFiD.nl

Willis B.V. is aangesloten bij KiFiD onder nummer 300.007627. U kunt zich uiteraard tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

BEËINDIGING

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen, tenzij anders geregeld in een specifieke overeenkomst. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie te beëindigen, tenzij specifiek anders geregeld. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand kunnen blijven.

WIJZIGINGEN

We behouden ons het recht voor de tekst van dit document aan te passen en u een nieuwe versie toe te zenden. De wijzigingen zullen van kracht worden 10 werkdagen na publicatie van een nieuw document.

WERKINGSSFEER

Dit document beschrijft de algemene dienstverlening op basis waarvan wij als makelaar onze diensten aanbieden. Afwijkende afspraken worden separaat en specifiek vastgelegd.

JURISDICTIE

Op alle betrekkingen tussen u en Willis is Nederlands recht van toepassing, tenzij anders overeengekomen.

**Willis B.V.
Amsterdam**

Postbus 1315
1000 BH Amsterdam

**Willis B.V.
Beverwijk**

Parallelweg 29A
1948 NK Beverwijk
Postbus 1068
1940 EB Beverwijk

Willis B.V. maakt deel uit van Willis Group Holdings; een leidend, wereldwijd opererende verzekeringsmakelaar, die zich richt op ontwikkeling en dienstverlening op het gebied van professionele verzekering, herverzekering, risk management en consultancy voor bedrijven, instellingen en (semi-)overheden. Willis is een bedrijf met meer dan 400 kantoren in bijna 120 landen met een internationaal team van circa 17.000 medewerkers, waarvan ruim 100 werkzaam zijn in Nederland, dat cliënten in vrijwel elk deel van de wereld bedient. Additionele informatie over Willis treft u aan op www.willis.com.

Handelsregister Amsterdam 33114777, AFM 12011412 (NL), CBFA 19651 (B), RMIA Registermakelaar in Assurantiën B032, KiFiD 300.007627

The logo for Willis, featuring the word "Willis" in a white, serif font on a dark blue rectangular background. This background is set against a larger, solid yellow rectangular area that spans the width of the page at the bottom.