

Klant Belang Centraal

Van den Hoven Assuradeuren B.V. huisvolmacht van

Van den Hoven Assurantiën Financieringen Hypotheken B.V.

Versie	Mei 2019
Status	Definitief
Auteur	Hans Roegiers

Bezoekadressen

Craenweide 1
5056 BW Berkel-Enschot

T (013) 533 91 18

Stationsstraat 81
5121 EC Rijen

T (0161) 22 32 67

Postadres

Postbus 43
5056 ZG Berkel-Enschot

post@vandenhoven.nl
www.vandenhoven.nl

NL92 INGB 0007 1435 78
Kifid 300.015866

K.v.K. Tilburg 64665208
WFT vergunningnr. 12042787

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Reikwijdte	3
3. Leeswijzer	3
4. Indeling Prestatiegebieden KlantBelang Centraal	3
4.1 Prestatiegebied A: De klant begrijpt het product	3
4.2 Prestatiegebied B: Het product is geschikt voor de klant	3
4.3 Prestatiegebied C: De dienstverlening en de processen zijn van optimale kwaliteit	3
4.4 Prestatiegebied D: Het kwaliteitssysteem	4
5. KlantBelang Centraal normen per prestatiegebied	4
5.1 Normen Prestatiegebied A: de klant begrijpt het product	4
5.1.1 Norm: Schadeverzekeringen IPID	4
5.1.2 Norm: Heldere voorlichting en taalgebruik	5
5.2.1 Norm: Degelijk ontwikkel- en onderhoudsproces voor verzekeringen	5
5.3 Normen Prestatiegebied C: de dienstverlening en de processen zijn van optim kwaliteit	6
5.3.1 Norm: Goede bereikbaarheid	6
5.3.2 Norm: Klachtenbehandeling	6
5.3.3 Norm: Voortvarende claimbehandeling	7
5.4 Normen Prestatiegebied D: Het kwaliteitssysteem	7
5.4.1 Norm: Kwaliteitsbeleid	7
5.4.2 Norm: Interne kwaliteitsaudits	8
5.4.4 Norm: Fraudebeleid	8
6. Evaluatiemomenten	9
7. Ondersteuning	10

1. Inleiding

Van den Hoven Assuradeuren leeft externe en interne wet- en regelgeving na. Hieronder wordt wet- en regelgeving verstaan, zoals is vastgelegd door de overheid en toezichthouders. Maar ook gedragscodes vanuit bijvoorbeeld het Verbond van Verzekeraars en regelgeving en richtlijnen opgesteld door verzekeraars of Van den Hoven Assuradeuren zelf.

De toezichthouders doen doorlopend onderzoek bij verzekeraars, waarbij met speciale aandacht wordt gekeken naar de manier waarop verzekeraars zicht houden op het 'Klant Belang Centraal' stellen via Gevolmachtigd Agenten.

Van den Hoven Assuradeuren vindt het belangrijk dat het klantvertrouwen in de verzekeringsbranche hersteld wordt en wil er samen met haar volmachtgevers voor zorgen dat de toezicht-houder een positief oordeel vormt over het Klant Belang Centraal stellen door Gevolmachtigd Agenten.

2. Reikwijdte

Dit document is geïmplementeerd binen de bedrijfsvoering van Van den Hoven Assuradeuren B.V. als gevolmachtigde van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering N.V. en ASR Schadeverzekeringen N.V..

3. Leeswijzer

In hoofdstuk 4 leest u de prestatiegebieden waarin Klant Belang Centraal is opgedeeld. Per prestatiegebied zijn normen vastgesteld. Deze normen worden in hoofdstuk 5 uitgelegd. In hoofdstuk 6 leest u onze toetsmomenten en in hoofdstuk 7 vindt u een overzicht van de normen waarvoor onze volmachtgevers ondersteuning bieden.

4. Indeling prestatiegebied Klant Belang Centraal

Klant Belang Centraal wordt opgedeeld in vier prestatiegebieden:

- A. De klant begrijpt het product
- B. Het product is geschikt voor de klant
- C. De dienstverlening en de processen zijn van optimale kwaliteit
- D. Het kwaliteitssysteem

4.1 Prestatiegebied A: De klant begrijpt het product

In prestatiegebied A gaat het erom, dat de klant de inhoud van een verzekeringsproduct begrijpt. De klant moet kunnen begrijpen welke verzekering hij heeft aangevraagd of afgesloten en wat deze verzekering inhoudt. De klant moet er bovendien op kunnen vertrouwen dat de verzekering aan zijn verwachtingen voldoet.

4.2 Prestatiegebied B: Het product is geschikt voor de klant

Prestatiegebied B houdt in dat wij die verzekeringsproducten in samenspraak met onze volmachtgevers (ontwikkelen en) verkopen, die geschikt zijn voor de klant en voor hem een toegevoegde waarde hebben.

4.3 Prestatiegebied C: De dienstverlening en de processen zijn van optimale kwaliteit

In prestatiegebied C gaat het erom dat wij onze dienstverlening zo optimaal mogelijk inrichten en het belang van de klant centraal stellen.

4.4 Prestatiegebied D: Het kwaliteitssysteem

Een gedegen en overkoepelend kwaliteitssysteem, dat is verankerd in de reguliere processen van de Gevolmachtigd Agent, is essentieel voor het naleven van alle Klant Belang Centraal normen en het realiseren van de eerste drie prestatiegebieden.

5. Klant Belang Centraal normen per prestatiegebied

De wijze waarop wij Klant Belang Centraal in onze organisatie hebben geïntegreerd, wordt door verzekeraars getoetst op tien normen. Deze tien normen behoren bij de eerste drieprestatiegebieden en het kwaliteitssysteem dat in het voorgaande hoofdstuk is uitgelegd. In dit hoofdstuk leggen wij de gestelde normen uit.

De normen:

1. Schadeverzekeringen IPID
2. Heldere voorlichting en taalgebruik in klantinformatie
3. Degelijk ontwikkel- en onderhoudsproces voor verzekeringen
4. Goede bereikbaarheid
5. Klachtenbehandeling
6. Klantgerichte claimbehandeling
7. Kwaliteitsbeleid
8. Interne kwaliteitsaudits
9. Klanttevredenheidsonderzoek
10. Fraudebeleid

5.1 Normen Prestatiegebied A: de klant begrijpt het product

Wij dienen ervoor te zorgen, dat de klant de verzekering begrijpt. Dit begint met duidelijke communicatie, helder taalgebruik en evenwichtige, goede voorlichting aan de klant. Wij kunnen dit onder andere bereiken door onze medewerkers te trainen in taalvaardigheid en klantgerichtheid. Het is verder van belang dat alle communicatie uitingen begrijpelijk zijn voor de klant. Dit geldt voor zowel de bestaande als de nieuwe communicatie uitingen in de breedste zin; zoals website, brochures, folders, polisvoorwaarden, brieven, offertes en e-mails.

5.1.1 Norm: Schadeverzekeringen IPID

Elke klant die een nieuwe verzekering sluit, dient sinds 1 oktober 2018 een Insurance Product Information Document (IPID) uitgereikt te krijgen. Deze IPID is de nieuwe standaard voor Verzekeringskaarten en geldt voor onze particuliere- en zakelijke verzekeringen. Als Gevolmachtigd Agent bieden wij dit op een klantvriendelijke manier aan onze klant middels een directe link naar onze website op ons offerte/aanvraagformulier. De klant tekent ervoor dat wij e.e.a. op deze manier digitaal ter beschikking stellen.

Ook Gevolmachtigd Agenten die zelf een product samenstellen moeten een IPID beschikbaar stellen. De adviseur/bemiddelaar die alleen adviseert en/of bemiddelt, moet zorgen dat de consument de IPID van de aanbieder ontvangt. In het IPID staat een samenvatting van de verzekeringsdekking, de wijze en duur van de premiebetaling, belangrijke uitsluitingen en verplichtingen, de looptijd en de wijze van beëindiging van de overeenkomst.

De eisen

Op onze website is de betreffende IPID geplaatst bij iedere verzekering waarvoor een IPID bestaat, of heeft een link naar deze IPID. De IPID's moeten actueel zijn en voor de klant gemakkelijk vindbaar.

Als er sprake is van persoonlijk contact, dan moet het document op papier worden verstrekt. Via internet kan het document op een duurzame drager worden aangeboden. De klant moet daar wel mee akkoord gaan.

Voor de verzekeringen van Van den Hoven Assuradeuren vindt u op www.vandenhovenassuradeuren.nl de IPID's voor:

- Particuliere Schade verzekeringen
- Zakelijke Schade verzekeringen

5.1.2 Norm: Heldere voorlichting en taalgebruik

De communicatie uitingen moeten:

- begrijpelijk en duidelijk zijn voor de klant;
- een evenwichtig en transparant beeld geven van de productkenmerken;
- in overeenstemming zijn met het taalniveau van de klant.

Dit geldt voor alle (schriftelijke) uitingen, waaronder website, brochures, offertes en polisvoorwaarden, evenals brieven aan de klant als reactie op een informatieverzoek, een klacht of een ingediende claim.

Alle communicatie uitingen voldoen aan onderstaande toetspunten:

1. De naam van het verzekeringsproduct (en productvariant) dekt de lading en zet de klant niet op het verkeerde been; de (kandidaat-)verzekerde ziet in één oogopslag om welke verzekering het gaat.
2. Er worden geen onjuiste vergelijkingen met andere verzekeraars of Gevolmachtigd Agenten gemaakt. Als wij vergelijken, moet het verschil met de andere partij verklaard worden. Bovendien moet de partij waar mee vergeleken wordt, het product (nog) voeren.
3. De website en de brochures geven een evenwichtig en transparant beeld van de productkenmerken. Daarbij staan ook de belangrijke uitsluitingen en beperkende voorwaarden ondubbelzinnig en op een goed vindbare plaats op de website. Het is onvol-doende om uitsluitend te verwijzen naar de polisvoorwaarden.
4. Waar relevant wordt de 'en-bloc-clausule' uitgelegd.
5. De klant wordt expliciet gewezen op mogelijke risico's, zoals zaken die niet verzekerd zijn. Alleen een algemene beschrijving van een verzekeringsproduct voldoet niet.
6. De klant wordt er expliciet op gewezen dat hij verklaringen (zoals aanvraag- of schadeformulieren en gezondheidsverklaringen) volledig en naar waarheid moet invullen.

Overige verplichtingen

- Op de website staan de polisvoorwaarden van alle verzekeringen die aangeboden worden, geplaatst bij de informatie over de betreffende verzekering.
- Medewerkers zijn opgeleid in het geven van duidelijke en heldere voorlichting aan de klant.

5.2 Normen Prestatiegebied B: het product is geschikt voor de klant

Wij zorgen ervoor dat een verzekering aansluit op de verwachtingen en wensen van de klant. Dit betekent ook dat wij bepalen wat de toegevoegde waarde is van een verzekering voor een bepaalde doelgroep. En dat wij volgen of deze doelgroep deze verzekering koopt.

Wij houden rekening met veranderingen in de persoonlijke omstandigheden van de klant die van invloed zijn op de geschiktheid van de verzekering voor deze klant. Wij attenderen de klant er actief op wanneer deze actie moet ondernemen vanwege gewijzigde persoonlijke omstandigheden.

Verder hebben wij vaste interne procedures voor het waarborgen van de kwaliteit en de geschiktheid van producten, zoals de verplichte Product Approval Procedure (PAR) voor nieuwe producten en de Product Review Procedure (PRP) voor bestaande producten.

5.2.1 Norm: Degelijk ontwikkel- en onderhoudsproces voor verzekeringen

Product Approval en Review Procedure (PARP)

Ieder product dat wij aanbieden moet een PAR procedure hebben doorlopen.

Zolang wij de actuele tarieven en voorwaarden van verzekeraars gebruiken, hoeven wij hiervoor geen actie te ondernemen. In dat geval heeft de desbetreffende verzekeraar namelijk zelf al de PAR procedure doorlopen. Wij kunnen dan een PAR verklaring opvragen. Wij moeten er wel voor zorgen dat de kernwaarden van ons bedrijf voldoen aan de KNVB-criteria, het zogenoemde normen- en waardenkader.

Wanneer ons product afwijkt van de actuele tarieven en voorwaarden van verzekeraars, dienen wij voor dit product zelf een PAR procedure te doorlopen. Het uitvoeren van deze procedure dient in overleg met de desbetreffende verzekeraar plaats te vinden.

Product Review Procedure

Alle producten met een PAR moeten minimaal eens per drie jaar een Review procedure doorlopen. Ook voor uitvoeren van deze procedure geldt dat dit in overleg met de verzekeraar dient plaats te vinden.

5.3 Normen Prestatiegebied C: de dienstverlening en de processen zijn van optimale kwaliteit

Optimale dienstverlening begint met een goede bereikbaarheid (zowel per telefoon als e-mail), het nakomen van beloofde reactietermijnen en een correcte, zorgvuldige en consistente afhandeling van klachten en claims. Verder spannen wij ons voortdurend in om de kwaliteit van onze dienstverlening te optimaliseren. Wij kunnen aantonen dat wij hieraan intensief en voortvarend werken.

5.3.1 Norm: Goede bereikbaarheid

Reactietermijnen

Het is van belang voor de klant dat wij de beloofde reactietermijnen voor post, e-mail en social media vaststellen, publiceren en nakomen.

Reactietermijnen vijf hoofdprocessen:

Wij hebben de reactietermijnen voor vijf hoofdprocessen gepubliceerd op onze website:

1. het beantwoorden van informatieverzoeken van de klant over bestaande en nieuwe verzekeringen;
2. het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande verzekeringen;
3. het verstrekken van verzekeringstechnische opgaven en documenten, zoals: afgifte polissen en verzekeringsbewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen);
4. schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen;
5. klachtenbehandeling.

Ontvangstbevestiging en uitstelbericht

Als wij de gepubliceerde reactietermijn niet waar maken, dan informeren wij de klant hierover vóór het aflopen van deze termijn. Daarbij informeren wij de klant voor welke datum wij alsnog een inhoudelijke reactie sturen.

De reactietermijnen gelden niet voor de totale doorlooptijd van processen, maar alleen voor het eerste (inhoudelijke) antwoord aan de klant. Als wij de klant om aanvullende gegevens vragen en de klant hierop reageert, dan gaat de reactietermijn opnieuw in vanaf de datum waarop de reactie van de klant bij ons binnenkomt.

Telefonisch contact

Wij zorgen ervoor dat wij telefonisch goed bereikbaar zijn en de klant vriendelijk en empathisch te woord wordt gestaan.

Wij hebben de procedure voor telefonische bereikbaarheid beschreven.

Tevens hebben wij de relevante gegevens over de telefonische bereikbaarheid goed vindbaar op de website geplaatst. Het gaat dan om de volgende informatie:

- openingstijden;
- maximale wachttijd;
- de informatie over de eventuele terugbelprocedure die wij hanteren;
- het noodnummer voor een schademelding van de klant dat '24/7' bereikbaar is.

5.3.2 Norm: Klachtenbehandeling

Wij zien de toegevoegde waarde van een goed klachtenmanagement om hier onze dienstverlening continu mee te verbeteren. Een klacht van een klant is een kans voor verbetering. Wij hebben daartoe een klachtenbeleid en hebben deze intern vastgelegd in procedures, die bekend zijn bij alle betrokken medewerkers.

De medewerkers die klachten behandelen, zijn voor deze taak geselecteerd en opgeleid. Het klachtenbeleid heeft de voortdurende aandacht van het management. Het klachtenmanagement is structureel ingebed in de organisatie en wij houden hier regulier toezicht op. Wij leren van ontvangen klachten en tonen aan hoe wij dit doen. In de afhandeling van een klacht reageren wij met empathie richting de klant.

Definitie van een klacht

In de beschrijving van ons klachtenbeleid staat een heldere definitie van wat wij onder een klacht verstaat. Als uitgangspunt geldt dat elke blijf van onvrede van een klant als een klacht geïnterpreteerd en geregistreerd moet worden. Ook als een klacht direct wordt opgelost.

5.3.3 Norm: Voortvarende claimbehandeling

Informatie over claims op de website

Alle relevante gegevens staan duidelijk, gemakkelijk vindbaar en bij elkaar op onze website. Daarbij geven wij aan op welke manier de klant een claim kan indienen en hoe het proces verloopt vanaf binnenkomst van de claim tot het moment dat wij uitkeren. Ook geven wij aan wat de termijn is voor een eerste inhoudelijke reactie op een claim.

Toelichting bij afwijzing

Bij een (gedeeltelijke) afwijzing van een claim leggen wij de klant duidelijk uit wat de reden daarvan is. Ook geven wij bij een afwijzing aan wat de klant moet doen als hij het niet eens is met de afwijzing.

Informatie over de schade- en contra-expert

Als wij een schade-expert inschakelen, dan lichten wij de klant in over de rol van deze expert. Ook moet de klant kunnen weten of de expert onafhankelijk is. Wij wijzen de klant (indien relevant) actief op de mogelijkheid van een contra-expertise. Daarbij wordt de klant vooraf geïnformeerd over wie de kosten moet betalen voor de contra-expertise. Als deze kosten voor rekening komen van de klant, dan moeten wij de klant vooraf inlichten over de hoogte van het door hem verschuldigde bedrag. Wij geven de informatie over het inschakelen van schade-experts en de mogelijkheid van contra-expertise ook op de website, bij de informatie over claimbehandeling.

Consistente en zorgvuldige schadeafhandeling

Bij de borging van het beleid voor claimafhandeling worden medewerkers getraind op het gelijk behandelen van gelijke claims, en in hoeverre het beleid gevolgd wordt (bijvoorbeeld door rapportages, audits, of via overleg met werknemers). Daarnaast kan een zorgvuldige, objectieve en consistente beoordeling van schades geborgd worden door (gedeeltelijke) standaardisering en automatisering van het proces.

Sturing op kwaliteit claimprocessen

Wij beschikken over verschillende middelen om de organisatie of bepaalde processen binnen de organisatie aan te sturen. Een voorbeeld hiervan is managementinformatie of sturingsinformatie aan de hand waarvan het management inzicht verkrijgt in verschillende bedrijfsprocessen. Doorgaans komen in dergelijke rapportages, analyses of dashboards de prestaties van de organisatie naar voren op indicatoren die voor het betreffende proces van wezenlijk belang zijn. Deze indicatoren zijn vaak aangemerkt als kritieke prestatie indicatoren (KPI's).

Het is belangrijk om indicatoren te ontwikkelen die een beeld geven van de kwaliteit van de prestaties van de afhandeling van claims.

5.4 Normen Prestatiegebied D: Het kwaliteitssysteem

Het begint met het opzetten van een effectief kwaliteitsbeleid en het formuleren van concrete doelstellingen voor een optimale dienstverlening. De normen zijn geïntegreerd in het beleid net als de interne audits ter controle op de naleving ervan.

5.4.1 Norm: Kwaliteitsbeleid

Wij voeren een actief kwaliteitsbeleid, met concrete doelstellingen en procedures, die schriftelijk zijn vastgelegd. Permanent verbetermanagement is onderdeel van het kwaliteitsbeleid, met de focus op het klantbelang.

Het kwaliteitsbeleid is verankerd in de organisatie en wij hebben toereikende beheersmaatregelen beschreven. Wij kunnen aangeven hoe wij klantsignalen oppakken, inclusief de signalen die klanten uit eigen beweging afgeven. Als wij actief zijn op social media hebben wij in ons kwaliteitsbeleid omschreven wat ons beleid naar de sociale media is. Wij kunnen aantonen hoe wij de dienstverlening aan de klant in het afgelopen jaar hebben verbeterd.

De beschrijving van het kwaliteitsbeleid bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- de kwaliteitsdoelstellingen;
- de interne verankering van het kwaliteitsbeleid en de normen;
- de beheersmaatregelen op het naleven van de normen;
- hoe de input van klantsignalen, waaronder die via social media, benut wordt;
- hoe de input uit kwaliteitscontroles en kwaliteitsaudits benut wordt.

5.4.2 Norm: Interne kwaliteitsaudits

Wij voeren periodiek (minimaal eens per kwartaal) een kwalitatieve steekproefcontrole uit op zowel het acceptatie- als het schade proces. Deze controles worden zichtbaar vastgelegd, inclusief bevindingen en eventuele aanbevelingen. Tevens borgen wij dat de aanbevelingen tijdig worden opgevolgd.

Wij stellen de rapportages van de interne kwaliteitsaudits beschikbaar aan volmachtgevers via het jaarlijks in te vullen Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten op VolmachtBeheer en hebben de onderliggende documenten ter inzage beschikbaar tijdens de Verzekeringstechnische audits die door verzekeraars worden uitgevoerd.

5.4.3 Norm: Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Wij houden minimaal eens per jaar een KTO naar de waardering van de klant voor onze dienstverlening. Tevens vermelden wij óf en zo ja welke verbeteringen wij naar aanleiding van de resultaten van het KTO uitvoeren of gaan uitvoeren en op welke termijn.

Wij stellen deze rapportage over de resultaten van de uitgevoerde verbeteringen in het afgelopen jaar aan volmachtgevers beschikbaar via het jaarlijks in te vullen Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten op VolmachtBeheer.

Wij zijn lid van de NVGA en maken gebruik van de (online) klanttevredenheidsmeter.

5.4.4 Norm: Fraudebeleid

- Wij leven actief het fraudebeleid van volmachtgevers na en melden alle geconstateerde fraudezaken en vermoedens van fraude bij de fraudecoördinatoren van de desbetreffende verzekeraar.
- Wij hebben een fraudecontactpersoon met een taak-/functiebeschrijving en deze fraudecontactpersoon staat geregistreerd op VolmachtBeheer.
- Wij hebben ons fraudebeleid duidelijk en goed vindbaar voor de klant op onze website staan. Daarbij leggen wij uit hoe fraudeurs geregistreerd worden, welke overwegingen een rol spelen bij het doen van aangifte en hoe een van fraude verdachte klant geïnformeerd wordt.

6. Evaluatiemomenten

Volmachtgevers toetsen of wij alle criteria naleven en de abstracte begrippen 'optimale dienstverlening' en 'Klant Belang Centraal' hebben vertaald in concrete doelstellingen en acties, met aantoonbare resultaten.

Tijdens verschillende contactmomenten zullen volmachtgevers toetsen hoe wij Klant Belang Centraal in onze organisatie hebben geborgd en, indien van toepassing, voorzien van verbeterpunten. In onderstaande tabel vermelden wij welke (vaste) contactmomenten voor welk onderdeel gelden. Tijdens gesprekken met de verzekeraar worden de voortgang en eventuele openstaande punten besproken.

Onderdeel	Evaluatie door	Moment
Heldere voorlichting en begrijpelijk taalgebruik	Verzekeringstechnische – en risico georiënteerde audits	Minimaal 1 keer per jaar
Inhoud en kwaliteit op site	Accountmanager	Reguliere bezoeken
Consistente en voortvarende claimafhandeling	Verzekeringstechnische – audit Beoordeling Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten Risico georiënteerde audits	Minimaal 1 keer per jaar
Kwaliteitsbeleid en interne kwaliteitscontrole	Verzekeringstechnische- audits Beoordeling Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten	Minimaal 1 keer per jaar
KTO en Klachtenbeleid	Beoordeling Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten Risico-georiënteerde audit	1 keer per jaar

Stv en AFM beoordelen verzekeraars op het waarmaken van de drie prestatiegebieden en het nakomen van de Klant Belang Centraal normen. Hierbij beoordelen ze ook de wijze waarop de verzekeraar controleert dat haar Gevolmachtigd Agenten de prestaties en normen waarmaken en nakomen.

7. Ondersteuning

Onze volmachtgevers vinden, net als ons, een goede samenwerking met haar Gevolmachtigd Agenten belangrijk en ondersteunen ons dan ook graag bij het optimaliseren van het centraal stellen van het Klantbelang in onze organisatie. Daarom bieden zij ons op een aantal normen ondersteuning aan. In onderstaande tabel vindt u deze per norm terug:

Norm	Hulpmiddel van verzekeraars	Hulpmiddel overig
Schadeverzekering IPID	De Insurance Product Information Documenten van verzekeraars voor: <ul style="list-style-type: none"> - Particulieren Schade - Zakelijk Schade 	https://www.afm.nl/idd .
Heldere voorlichting en taalgebruik in klantinformatie	<ul style="list-style-type: none"> - Merktaaldocument - Bureauklapper (samenvatting van de Merktaal) 	
Klachtenbehandeling	Klachtenbeleid	Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten, voorbeeld klachtenrapportage (OJ-18)
Claimbehandeling	<ul style="list-style-type: none"> - Richtlijnen Schadebehandeling - Couancebeleid 	
Interne kwaliteitsaudits		Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten, voorbeeld interne controle rapportage
KTO		NVGA klanttevredenheidsmeter
Fraudebeleid	<ul style="list-style-type: none"> - Fraudebeleid (Fraude-indicatoren, Gesprekstechnieken en tips, Werkwijze en Procesbeschrijving bij acceptatie en schade; - Contactgegevens Fraude coördinatoren verzekeraars 	<ul style="list-style-type: none"> -Informatie over de FISH controle in de CIS databank via www.stichtingcis.nl. -Informatie op VolmachtBeheer www.volmachtbeheer.nl/Verbond_van_Verzekeraars/Fraude/Documentatie.aspx -FraudeSpoorboekje