

Q&A Rationalisatie a.s.r.

Vragen

Q&A Rationalisatie a.s.r.	1
Wat is de productrationalisatie?	2
Waarom voeren we productrationalisaties uit?	2
Hoe gaan we de productrationalisatie uitvoeren?	3
Wat gebeurt er op het moment van Productrationalisatie?	3
Behoudt de klant bij productrationalisatie hetzelfde pakket- en polisnummer?	3
Heeft de klant direct na productrationalisatie het voordeel van de nieuwe voorwaarden?	3
Worden er servicekosten gerekend per pakket?	3
Polisinformatie	3
Behoudt de klant bij de productrationalisatie dezelfde dekking?	3
Behoudt de klant bij productrationalisatie van de polis dezelfde premie?	4
Hoelang blijft de huidige premie van de klant behouden?	4
Worden de huidige clausules van de lopende particuliere verzekeringen zichtbaar op de gerationaliseerde (actuele) polis?	4
Stel, een klant heeft een losse inboedel, opstal en autoverzekering. Hoe worden die verzekeringen gerationaliseerd?	4
Stel, een klant heeft een pakketverzekering met opstal- en een inboedelverzekering. Daarnaast loopt er nog een losse autoverzekering. Hoe worden die verzekeringen gerationaliseerd?	4
Stel, een klant heeft al twee pakketverzekeringen. Worden de polissen van de twee pakketverzekeringen samengevoegd?	5
Zijn er producten verschillenoverzichten beschikbaar?	5
Bepaling van gegevens motorvoertuigen	5
Pechhulp motorvoertuig ouder dan 15 jaar	5
Bepaling van gegevens woonhuis en inboedel	5
Aantal belangrijke keuzes	6
Best of clause	6
Wat verstaan we onder de best of clause?	6
Hoelang blijft de best of clause van kracht?	6
Wat gebeurt er met de best of clause bij mutatie?	7
Wat gebeurt er met nieuwe schades na rationalisatie van de polis, terwijl de hoofd vervaldatum nog niet is gepasseerd?	8

Algemeen

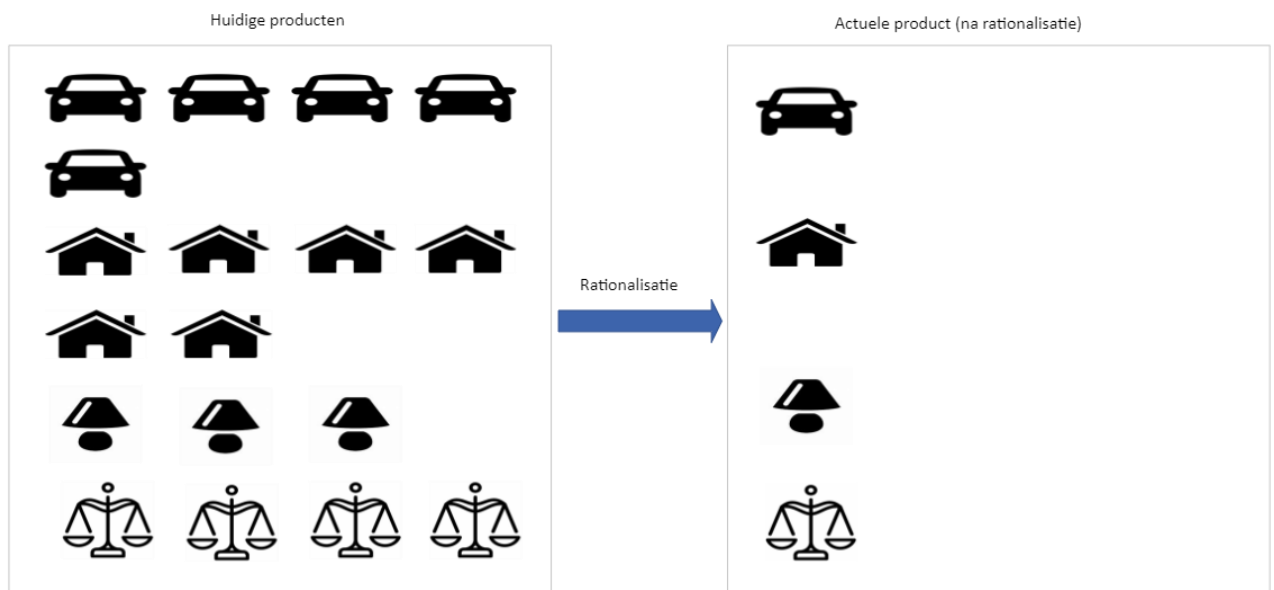
Wat is de productrationalisatie?

Productrationalisatie is een containerbegrip dat gaat over het vereenvoudigen van onze verzekeringsproductportefeuille. Concreet gaat het om:

- Het updaten van gegevens in de portefeuille.
- Het verminderen van het aantal productvarianten (en dus: tarieven) door (interne of externe) conversies waardoor:
 - processen vereenvoudigen
 - de zorgplicht beter kan worden uitgevoerd
 - jouw klant duidelijkheid krijgt over zijn verzekering en altijd het actuele product heeft

Productrationalisatie zorgt ervoor dat het aantal productvarianten wordt teruggebracht naar de meest actuele producten van de maatschappij.

Bijvoorbeeld voor a.s.r. producten ziet dit er als volgt uit:



Waarom voeren we productrationalisaties uit?

Productrationalisatie komt vanuit productvernieuwingen en aanpassingen. We zijn verplicht wijzigingen door te voeren als de maatschappijen dat van ons vragen. Productrationalisatie heeft als doel:

- Een beter beheersbare productportefeuille
- Voldoen aan wet- en regelgeving en zorgplicht
- Efficiency verbeteren

Productrationalisatie biedt zowel de klant, jou als tussenpersoon en Heinenoord Assuradeuren voordelen:

- Een actueel product met een passende prijs-/kwaliteitsverhouding
- Snellere polisopmaak en verwerking van mutaties
- Snellere schadebehandeling
- Eenduidigheid in voorwaarden

Hoe gaan we de productrationalisatie uitvoeren?

Wij voeren de productrationalisatie voor de particuliere schadeverzekeringen van a.s.r.:

- Alle losse oude producten
- Alle oude producten van a.s.r. in een pakket
 - Lopen er andere polissen in het pakket dan zullen we de a.s.r. polissen in dit stadium niet oppakken en rationaliseren.

Wat gebeurt er op het moment van Productrationalisatie?

De polissen worden in één keer overgezet naar de actuele producten van a.s.r.. Tijdens de rationalisatie controleren we nauwkeurig of alle gegevens correct zijn overgezet. De klant ontvangt na de rationalisatie direct een brief met toelichting, nieuwe polis en/of groene kaart. De rationalisatie vindt plaats met minimaal dezelfde dekkingvoorwaarden als bij het oude product (actuele voorwaarden a.s.r. met toepassing best of clause voor de duur van 2 jaar).

Behoudt de klant bij productrationalisatie hetzelfde pakket- en polisnummer?

De klant krijgt een nieuw pakket en polisnummer. Is de polis nog niet gekoppeld aan een pakket, dan zullen we een nieuw pakket aanmaken waaraan de polis of polissen gekoppeld worden. We zullen een clause plaatsen op het polisblad die verwijst naar de oude polis.

Heeft de klant direct na productrationalisatie het voordeel van de nieuwe voorwaarden?

De klant krijgt direct na de conversie ook het voordeel van de nieuwe voorwaarden van a.s.r., naast de best of clause.

Worden er servicekosten gerekend per pakket?

Per pakket wordt 2 euro aan servicekosten per termijn gerekend, dit is niet anders dan nu al gebruikelijk is bij pakketten. Heeft een klant nu een losse polis, dan wordt de servicekosten aangepast naar € 2 euro per termijn. Het incassobedrag voor de klant wijzigt niet.

Polisinformatie

Behoudt de klant bij de productrationalisatie dezelfde dekking?

De klant krijgt na rationalisatie een nieuwe polis met minimaal dezelfde dekking en voorwaarden als bij de oude gerationaliseerde polis. Hierbij wordt een best of clause opgenomen om eventuele verschillen te overbruggen.

Behoudt de klant bij productrationalisatie van de polis dezelfde premie?

De klant ziet na de rationalisatie op de polis de actuele voorwaarden van a.s.r., die bij de verzekering horen. De klant krijgt een nieuwe polis met minimaal dezelfde dekking en premie als de gerationaliseerde polis. Voor klanten verandert er bij rationalisatie van het product niets in hun premie. De premie die zij op dat moment betalen voor rationalisatie, betalen zij ook na rationalisatie.

Hoelang blijft de huidige premie van de klant behouden?

De premie kan na de overgang op enig moment wijzigen door bijvoorbeeld een premieronde, indexatie of wijziging van de bonus-malus. De Premiecorrectiefactor (kortingspercentage) wordt op een later moment (na minimaal 1 jaar na hoofdvervaldatum) afgebouwd.

Hoe gaat het met de bonus-malusladder bij productrationalisatie?

Vanaf de rationalisatie naar het actuele product van a.s.r., zal de bonus-malusladder van het actuele product van toepassing zijn (commerciële treden vervallen, behalve bij 2^e gezinsauto). Dit is op basis van een standaard inschaling en op basis van de zuivere schadevrije jaren van de klant, zonder premie effect voor de klant. Dit betekent in de praktijk dat de bonus-malusladder met korting kan afwijken.

Worden de huidige clausules van de lopende particuliere verzekeringen zichtbaar op de gerationaliseerde (actuele) polis?

De standaardclausules van het actuele producten zijn van toepassing.

Stel, een klant heeft een losse inboedel, opstal en autoverzekering. Hoe worden die verzekeringen gerationaliseerd?

Binnen de volmacht worden de polissen samengevoegd in één pakket, als de premie –, contractvervaldatum, betaalwijze, premietermijn en banknummer gelijk zijn. Anders worden het aparte pakketten.

Stel, een klant heeft een pakketverzekering met opstal- en een inboedelverzekering. Daarnaast loopt er nog een losse autoverzekering. Hoe worden die verzekeringen gerationaliseerd?

De portefeuille van a.s.r. bestaat uit pakketpolissen en losse polissen. Een pakket heeft één hoofdvervaldatum, alle polissen prolongeren dus op hetzelfde moment. De losse polissen kunnen verschillende prolongatiedatums hebben. Het is niet mogelijk dit gelijk te trekken aangezien dit tot aanpassing van bijvoorbeeld een contractvervaldatum of premievervaldatum kan leiden. Dit kan gevolgen hebben voor de BM-ladder en zorgt met verrekeningen ook voor effecten voor de klant en adviseur. Dit betekent als de contractvervaldatum of premievervaldatum niet gelijk zijn, dat ze apart blijven lopen. Er wordt dan wel een nieuw pakket aangemaakt waar de losse autoverzekering op wordt toegevoegd.

Stel, een klant heeft al twee pakketverzekeringen. Worden de polissen van de twee pakketverzekeringen samengevoegd?

Nee, de particuliere verzekeringen, die voor rationalisatie in aanmerking komen, worden gerationaliseerd in het pakket waar de betreffende polissen lopen.

Zijn er producten verschillenoverzichten beschikbaar

Voor de meeste producten zijn verschillenoverzichten opgesteld. Deze laten zien waar het te rationaliseerde ('oude') product verschilt met het actuele product van a.s.r.. Helaas beschikken we niet over alle verschillenoverzichten van alle polisvoorwaarden, maar publiceren we de beschikbare verschillenoverzichten

Bepaling van gegevens motorvoertuigen

De voertuiggegevens en dagwaarde worden opgehaald via Rolls. De opgehaalde gegevens van Rolls nemen we over in de verzekering. Blijken de gegevens niet beschikbaar vanuit Rolls, dan nemen we de bestaande gegevens over uit ons systeem.

Pechhulp motorvoertuig ouder dan 15 jaar

Als er nu al pechhulp is meeverzekerd en het motorvoertuig is al ouder dan 15 jaar, dan blijft dit in de nieuwe situatie ook doorlopen. Het is voor nieuw te sluiten pechhulp voor motorvoertuigen ouder dan 15 jaar niet mogelijk.

Bepaling van gegevens woonhuis en inboedel

De volgende gegevens zijn opgehaald via Infofolio:

- Type woning
- Bouwjaar
- Bouwaard muren
- Bouwaard dak

De opgehaalde gegevens nemen we over in de verzekering. Blijken de gegevens niet beschikbaar in Infofolio dan nemen we de bestaande gegevens over uit ons systeem. Een uitzondering hierop is de oppervlakte van een woning. Deze informatie wordt eerst uit ANVA gehaald. Als de informatie niet beschikbaar is dan halen we de gegevens uit Infofolio.

Voor de bepaling van de verzekerde sommen gaan we uit van de VPI berekening die gekoppeld is aan de a.s.r. – rekenbox.

Aantal belangrijke keuzes

Woonhuis/ inboedel

- Inboedel bijzondere bezittingen was bij VP standaard € 27.000. We hanteren het standaard bedrag van € 15.000,-. Boven dit bedrag wordt er premie geheven.
- Garantie tegen onderverzekering is altijd Ja, behalve bij garage
- Oppervlakte Bijgebouwen wordt opgehaald uit ANVA. Als het kleiner is of gelijk aan 25 m2 nemen we dit niet mee, omdat het standaard verzekerd is.
- Inboedel beveiliging staat nu soms ingevuld op oude inboedel producten. Op het nieuwe inboedelproduct staat dit label niet dus we nemen het niet over.

Aansprakelijkheid

- Verzekerd bedrag kleiner dan € 1.500.000 is gezet op €1.250.000
- Verzekerd bedrag gelijk of groter dan € 1.500.000 is gezet op € 2.500.000

Doorlopende reis

- Het product VP had standaard wintersport meeverzekerd. In het VVP product is het een dekking die je kan kiezen. Bij de contracten van het product VP hebben we de wintersport nu standaard meeverzekerd.
- Helaas is gebleken dat de gegevens van de partner en kinderen niet altijd beschikbaar. We vermelden op het polisblad de termen Partner en Kinderen, indien van toepassing. Het verzoek is om de juiste gegevens van de partner en/of kinderen toe te voegen aan de lopende polis.

Helaas is het niet mogelijk om op polisniveau aan te geven wat de verschillen zijn geworden. We hanteren hiervoor de best of clause. Daarnaast hebben we de diverse verschillenoverzichten van de producten geplaatst, zodat u ook inzicht krijgt per product. Het is belangrijk om in de komende periode afstemming te zoeken met uw relatie of de voorwaarden nog voldoen aan zijn/haar wensen.

U vindt de verzekeringsvoorwaarden, verzekeringskaarten en verschillenoverzichten terug op:

<https://heinenoord.nl/nieuwe-voorwaarden-asr-tp/>.

Best of clause

Wat verstaan we onder de best of clause?

Bij schade gelden de meest gunstige voorwaarden. Als de klant schade heeft en het blijkt dat de "oude"-voorwaarden, die direct vóór de productrationalisatie golden gunstiger waren, dan wordt de schade afgehandeld volgens de "oude"-voorwaarden. Zijn de huidige voorwaarden van a.s.r. gunstiger? Dan gelden deze voorwaarden.

Hoelang blijft de best of clause van kracht?

De best of clause blijft van kracht zolang de klant geen wijziging van het verzekerde risico uitvoert en vervalt automatisch na twee verzekeringsjaren vanaf de eerste hoofd contractvervaldatum bij Heinenoord. Is er sprake van een wijziging van het verzekerde risico? Dan vervalt voor die

verzekering de best of clause en zijn enkel de actuele voorwaarden op het polisblad van a.s.r. van toepassing, met bijbehorende premie.

Wat gebeurt er met de best of clause bij mutatie?

Bij mutaties van het verzekerde risico, bijvoorbeeld een kentekenwijziging op de personenautoverzekering, een verhuizing bij de woonhuisverzekering of een wijziging in de gezinssamenstelling op de aansprakelijkheidsverzekering, vervalt voor die verzekering de best of clause en zijn enkel de actuele voorwaarden op het polisblad vermeldt van toepassing, met bijbehorende premie.

Schade informatie

Wat gebeurt er met nieuwe schades na rationalisatie van de polis, terwijl de hoofd vervaldatum nog niet is gepasseerd?

Worden er nieuwe schades gemeld op en na de mutatedatum (rationalisatie) naar de actuele voorwaarden van a.s.r.? Dan wordt de schade afgewikkeld volgens de actuele voorwaarden van a.s.r.. Als blijkt dat de “oude”-voorwaarden, die direct vóór de productrationalisatie golden gunstiger waren, dan wordt de schade afgehandeld volgens de “oude”-voorwaarden.