

Herstelkostenregeling

Inhoud herstelkostenregeling

Als lid van het Verbond van Verzekeraars heeft Monuta te maken met 'Herstelkostenregeling output verzekeraars' die sinds 1 januari 2013 van kracht is. Deze regeling betreft de vergoeding waarop cliënten aanspraak kunnen maken indien Monuta administratieve fouten maakt en bijvoorbeeld de intermediair extra werkzaamheden moet verrichten om deze fouten te helpen corrigeren.

Uitgangspunt is dat de intermediair die kosten maakt in het belang van de cliënt, de kosten verbonden aan deze werkzaamheden ook aan de cliënt in rekening moet brengen.

De regeling heeft betrekking op zowel fouten die Monuta maakt jegens particulieren als zakelijke cliënten. Onder de regeling vallen uitsluitend aan Monuta toe te rekenen tekortkomingen in offertes en polissen (output) met betrekking tot financiële producten die onder het provisieverbod vallen.

Wat valt niet onder de regeling?

De regeling is niet van toepassing indien Monuta de tekortkoming betwist of als er een civiele procedure wordt opgestart. Discussies over aansprakelijkheid en eventuele vervolgschade vallen eveneens buiten deze regeling. Deze kosten worden volgens het normale civiel recht afgewikkeld of via de gangbare klachtenregeling van Monuta.

Werking

Aan het afsluiten van een verzekering gaat meestal een offerte vooraf. Het polisblad is dan de officiële overeenkomst van deze verzekering. Is er in één van deze documenten een fout geconstateerd, dan meldt de intermediair dit aan Monuta. Monuta herstelt vervolgens de fout en levert een gecorrigeerd document aan (offerte en/of polis). Indien na een tweede controle blijkt dat er wederom fouten in één van beide documenten zitten, dan komt de cliënt mogelijk in aanmerking voor een herstelkostenregeling.

Kennisgeving van tekortkoming

Indien na de tweede controle blijkt dat een offerte of polis nog steeds niet is opgemaakt conform de uitgangspunten van de cliënt, dient de intermediair een kennisgeving van een vermoedelijke tekortkoming per email te sturen naar Monuta. De email, met een kopie aan de klant, kan worden verstuurd naar cs@monuta.nl.

Vanaf het moment van ontvangst van het bericht komen de herstelkosten, uitsluitend indien er sprake is van schade voor de klant en van een toerekenbare tekortkoming, voor vergoeding in aanmerking. Monuta beoordeelt of er sprake is van schade voor de klant en of deze schade het gevolg is van een toerekenbare fout door Monuta.

Monuta herstelt de tekortkoming binnen 10 werkdagen.

Opmaak van de nota

Wanneer de cliënt in aanmerking komt voor een vergoeding, kan de intermediair of de cliënt een kopie van de nota met specificatie van de herstelkosten en een opgave van het rekeningnummer van de cliënt aan Monuta versturen. In de specificatie is nadrukkelijk het moment van het sturen van de kennisgeving van de vermoedelijke tekortkoming opgenomen of gemarkeerd. Alleen als er expliciet sprake is van deze markering treedt deze procedure in werking. De kosten vanaf de tweede controle worden meegenomen in de vergoeding.

Monuta vergoedt de herstelkosten uitsluitend aan de cliënt.

Versturen van de nota

De nota kan zowel per email als per post worden verstuurd. De email kan worden verstuurd naar cs@monuta.nl, onderwerp "herstelkostenregeling".

De nota kan ongefrankeerd worden verzonden naar:

Monuta

T.a.v. afdeling commercieel secretariaat

Antwoordnummer 262

7300 VB APELDOORN

Hoogte herstelkostenvergoeding

De door Monuta aan de cliënt verschuldigde herstelkostenvergoeding is acceptabel en billijk en staat in verhouding tot de aard en omvang van de te verrichten werkzaamheden. Monuta heeft het maximumbedrag voor de herstelkostenvergoeding vastgesteld op **€ 75,00 inclusief BTW, per cliënt en per incident.**

De cliënt ontvangt binnen 14 dagen de uitbetaling van de herstelkosten op zijn/haar rekening.

Vragen?

Voor meer informatie over de herstelkostenregeling kan contact worden opgenomen met de accountmanager. Ook kan er contact worden opgenomen met de afdeling Intermediair Support. Zij zijn op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur bereikbaar via (055) 539 11 30 of via email intermediair@monuta.nl.