



### 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 de verzekeraar.
- De verzekeraar beoordeelt of er sprake is van een tekortkoming en of de tekortkoming betrekking heeft op de offerte of een contract m.b.t. producten die onder het provisie vallen?
- De verzekeraar koppelt de uitkomst van de beoordeling terug aan de adviseur/klant

### Fase II : Consensus

- Betwist de verzekeraar de tekortkoming ? Ja, dan stopt het traject. Nee, dan gaat het proces door.
- Verzekeraar herstelt de tekortkoming.
- Adviseur voert een (marginale) 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 (een simpel e-mail voldoet) aan de verzekeraar. Een kopie van de kennisgeving stuurt de adviseur aan zijn klant.
- De standaardprocedure treedt inwerking.
- Verzekeraar herstelt de tekortkoming en bericht de adviseur/klant hierover.

### Fase IV: vaststellen herstelkostenvergoeding

- Als de tekortkoming niet is opgelost zal de verzekeraar beoordelen of er sprake is van schade voor de klant.
- Als er sprake is van schade voor de klant, dan stuurt de adviseur-klant een gespecificeerde kopienota aan de verzekeraar. In de specificatie wordt de schade voor de klant separaat genoemd.
- De verzekeraar beoordeelt of de kopienota (voor wat betreft het deel van de schade) in verhouding staat tot de verrichte werkzaamheden.
- De verzekeraar betaalt de herstelkostenvergoeding uit aan de klant.

