

Debiteurenbeleid

FIN Financieel

WRV: FIN-4, FIN-5

Betalingsproblemen? Bel ons! Bel naar 020-5312345 en vraag naar Kees de Boer.

Ben je in een moeilijke situatie beland of ben je daar bang voor? Heb je problemen bij het betalen van de premie? Vanuit onze mogelijkheden kijken wij hoe wij je kunnen helpen en gaan wij graag met je op zoek naar een oplossing. Een oplossing kan bijvoorbeeld zijn om de dekking te beperken of als het niet lukt om de premie in één keer te betalen dat je misschien geholpen bent met een betalingsregeling.

Debiteurenbeleid

De facturen die wij naar onze klanten versturen moeten natuurlijk tijdig betaald worden. Een proactief beheer van onze debiteuren heeft direct een positief effect op de financiële positie van onze organisatie. Het is dus belangrijk dat onze klanten binnen de gestelde termijn tijdig de verschuldigde premie betalen aan ons betalen, overeenkomstig de polisvoorwaarden.

Wij handelen conform art. 7:934 Burgerlijk Wetboek en het [Protocol bij Betalingsachterstanden](#). Het Protocol bij Betalingsachterstanden hebben wij op onze website geplaatst.

Onze financiële afdeling verzorgt een tijdige en adequate debiteurenbewaking.<<dagelijks>> worden door ons herinneringen verzonden.

Wanneer onze klanten niet op tijd betalen dan hanteren wij de volgende herinneringstermijnen:

- 1e herinnering 16 dagen na de vervalddag
- 2e herinnering (en opschorting) 3 weken na de 1e herinnering
- 3e herinnering 3 weken na de 2e herinnering

1e herinnering

In onze 1e herinnering vermelden we expliciet dat de klant nog <<14 dagen>> de gelegenheid heeft om te betalen waarna de dekking komt te vervallen.

2e herinnering

In de 2e herinnering vermelden wij dat de dekking is opgeschort in verband met non-betaling en dat er derhalve geen rechten meer ontleend kunnen worden aan de polis. Indien van toepassing geven we tevens aan dat het kenteken is afgemeld bij de RDW. Daarnaast melden we in de brief dat bij betaling de dekking in kracht hersteld wordt, de dag volgende op de dag van ontvangst van de premie. <<In onze volmachtadministratie voeren we de afmelding van het kenteken uit bij de derde

herinnering)

Debiteurenbeheer geeft aan de afdeling Acceptatie door wanneer er een verzekering opgeschort moet worden. Wanneer de betaling alsnog volgt dan geeft debiteurenbeheer dit door aan afdeling Acceptatie en zij activeren de verzekering opnieuw.

3e herinnering

In de 3e herinnering geven wij de klant <<dagen>> de tijd om de premie alsnog te voldoen. Afhankelijk van het klantbelang wordt telefonisch contact opgenomen met de klant.

Als de klant naar aanleiding van de 3e herinnering verschuldigde premie alsnog betaalt, wordt de acceptatieafdeling op de hoogte gesteld van de dag waarop de betaling is ontvangen.

Daarnaast melden we in de brief dat bij betaling de dekking in kracht hersteld wordt, de dag volgende op de dag van ontvangst van de premie.

Wanneer de betaling alsnog volgt dan geeft debiteurenbeheer dit door aan afdeling Acceptatie en zij activeren de verzekering opnieuw.

Indien de klant de premie niet betaald dan wordt door de feitelijk leider een beoordeling gemaakt met betrekking tot vervolgstappen. De vervolgstappen kunnen zijn:

- Inschakelen incassobureau
- Polis royeren
- Incasso overdragen aan de volmachtgever

Regels incassokosten

Wij kunnen een incassobureau inschakelen wanneer de klant de premie niet op tijd betaalt.

Incassobureaus en deurwaarders moeten zich aan strakke regels houden. De volgende regels zijn van toepassing:

- Aan consumenten moeten de kosten altijd inclusief BTW worden vermeld;
- Er mag alleen BTW berekend worden over incassokosten als de vordering via een incassobureau wordt geïnd;
- Wij moeten minimaal één betalingsherinnering sturen met een betalingstermijn van 14 dagen. De betaaltermijn van 14 dagen gaat op zijn vroegst lopen op de dag na ontvangst van de brief door onze klant. Als de brief dit onduidelijk, verkeerd of niet vermeldt, mag het incassobureau geen incassokosten in rekening brengen;
- Wij sturen meerdere herinneringen maar wanneer wij een incassobureau inschakelen dan moeten wij alsnog een brief sturen met een betalingstermijn van 14 dagen;
- Incassokosten worden naar ratio berekend: hoe hoger de vordering, hoe lager het percentage kosten. Zie onderstaande staffel;
- Er mag geen rente in rekening worden gebracht over de kosten, tenzij dit expliciet in de voorwaarden vermeld staat;
- Alle kosten van het incassobureau vallen onder de genoemde maximumtarieven voor incassokosten;

- De regeling is dwingend. Er mag niet ten nadele van debiteur worden afgeweken, wel ten voordele.

Hoogte incassokosten

| Hoofdsom | Hoogte incassokosten (excl. BTW(|
|------------------------------|----------------------------------|
| Tot € 266,67 | € 40,- |
| Over de eerste € 2.500,- | 15% |
| Over de volgende € 2.500,- | 10% |
| Over de volgende € 5.000,- | 5% |
| Over de volgende € 190.000,- | 1% |
| Over het meerdere | 0,5% |
| Maximale incassokosten | € 6775,- |

3e herinnering en acceptatie nieuwe verzekeringen

Het is niet mogelijk om zonder toestemming van de feitelijk leider nieuwe verzekeringen te accepteren met betrekking tot klanten waarbij sprake is van een verzonden 3e herinnering.

Overzicht debiteuren met betalingsachterstand

Ieder kwartaal stellen wij een overzicht op van klanten met een betalingsachterstand. Het overzicht bevat de volgende gegevens:

- Naam klant
- Polisnummer
- Openstaand bedrag
- Ouderdomsperiode
 - < 31 dagen
 - 31 tot 61 dagen
 - > 61 dagen
- Eventuele betalingsafspraken
- Eventueel te nemen maatregelen

Dit overzicht bespreken wij indien nodig.

Interne controle

Enmaal per jaar voeren wij een controle uit op 5 klanten waarbij sprake was van betalingsachterstand. Hierbij toetsen wij of het debiteurenbeleid is toegepast conform deze procedure. De bevindingen leggen wij vast in het document [Deelwaarneming debiteuren](#).