

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Alg0100 - Directieverklaring.doc	
Datum uitgave : 20-03-2000	Pagina : 1
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

Casier & C° is zich terdege ervan bewust dat zij slechts zal kunnen overleven en verder de belangen van haar partners (klanten, medewerkers, leveranciers, vermogensverschaffers en de omgeving) zal kunnen veilig stellen, dankzij kwaliteit.

Kwaliteit betekent de juiste dienst tegen de juiste prijs, met geschikte en aangepaste oplossingen voor behoeften van de klant.

De onderneming is makelaar in verzekeringen en financiële diensten, met vergoeding onder de vorm van commissie of onder de vorm van erelonen ("fee").

Alle aandacht gaat naar :

- het ontwarren van de juiste behoefte,
- de vraag naar risico-overdracht, maar ook naar preventie en risicobeheer,
- het collectief of individueel vinden of uitwerken van een goede oplossing,
- en, in geval van schade, het waken over de uitvoering van de verbintenissen van partijen.

Dit vertaalt zich naar betrouwbare producten die 100 % beantwoorden aan de verwachtingen van haar cliënteel.

Casier & C° wil doortastend inspelen op elke behoefte van de middelgrote en kleine onderneming. Met de juiste interesse en een adequaat technisch begrip en inzicht wil zij deze cliënt risicohalve grondig kennen en de eventuele overdracht (d.i. de verzekering) van een risico eerst na analyse en mogelijke preventie tegen de achtergrond van een evenwichtige markt bewerkstelligen. Omdat een schadegeval die inspanning precies op proef stelt, is bij de schadevaststelling of de expertise steeds een makelaar van Casier & C° aanwezig.

Bovendien koestert de onderneming de ambitie een leidende rol te spelen in het segment van de aansprakelijkheidsverzekeringen. Zij vertolkt de zeer complexe wensen rond quasi-delictuele, foutloze, contractuele, statutaire, milieu- en professionele (beroeps-) aansprakelijkheid met een specifieke knowhow tot afgelijnde, verzekerbare behoeften en werkt op grond van een gewonnen vertrouwen aan creatieve oplossingen.

De onderneming wil ook plaatselijk, zonder drempel, toegankelijk zijn voor de particulier die op zoek is naar een evenwichtige en totaalzekerheid biedende oplossing, via bundeling van de verzekeringsbelangen, via efficiënte, plaatselijke schaderegeling en via een periodieke, collectieve evaluatie van de uitgewerkte oplossing.

Daarop aansluitend wil de onderneming, in de sfeer van klantenverbondenheid, bemiddelen in financiële dienstverlening. Zij wil de raakvlakken in risico- en vermogensbeheer analyseren, en een adequate oplossing uitwerken binnen de mogelijkheden die de verzekeringsmaatschappijen en de (al of niet aanverwante) financiële instellingen aanbieden.

Casier & C° wil dus veel meer zijn dan alleen maar een tussenpersoon in het verzekeringsbedrijf. Zij wil de continuïteit van de onderneming stelen op een strategie van klantenbinding, gesteund op klantentevredenheid, als resultante van

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Alg0100 - Directieverklaring.doc	
Datum uitgave : 20-03-2000	Pagina : 2
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

totale kwaliteit en van een erkenning als absoluut professionele makelaar ten dienste van de klant.

De primaire doelstelling van de onderneming is aldus voorgezette rentabiliteit door :

- verbondenheid met klanten,
- voortdurende verbetering van de bemiddeling,
- bewust rekening houden met de eisen van de samenleving,
- doelmatigheid bij het verwezenlijken van bemiddeling.

De middelen hiertoe zijn:

- de werkelijke behoeften van de klant vaststellen, formuleren en tegemoetkomen, met daarbij passende kwaliteitsmaatstaven,
- doorzichtige afspraken maken en nakomen,
- de gedragscode voor de verzekeringstussenpersonen, zoals vastgelegd en aangenomen door de beroepsfederaties, naleven,
- preventieve acties en controles ondernemen om ontevredenheid van de klant te vermijden,
- zorgen voor optimale kwaliteitskosten bij de gevraagde prestatie en het verlangde niveau van bemiddeling,
- een gezamenlijke betrokkenheid bij kwaliteit scheppen binnen de onderneming,
- voortdurende beoordeling van de eisen en resultaten van de dienstverlening om de kansen te onderkennen voor het verbeteren van de kwaliteit ervan,
- negatieve effecten op de samenleving en het milieu voorkomen.

Om deze doelstelling te bereiken is een kwaliteitssysteem noodzakelijk waarin de klantentevredenheid centraal staat en waarbij de directieverantwoordelijkheid, medewerkers en materiële voorzieningen, alsmede de structuur van het kwaliteitssysteem op elkaar afgestemd zijn.

Het geheel van maatregelen, procedures en middelen, dat de onderneming hiertoe blijvend zal inzetten op het gebied van de kwaliteitszorg wordt vastgelegd en gedocumenteerd in handboeken.

Het kwaliteitsbeleid van Casier & C° en van deze handboeken in het bijzonder beoogt:

- bij te dragen tot duidelijkheid in de organisatie door middel van het vastleggen van bevoegdheden en door het vastleggen van procedures en werkwijzen,
- de eenduidigheid en de samenhang in de manier van werken te bevorderen,
- een hulpmiddel bij het opleiden van nieuwe medewerkers te verschaffen,
- het in de organisatie aanwezig zijnde vakmanschap vast te leggen,
- een competitief voordeel te scheppen en te behouden door beter dan de anderen te voldoen aan de wensen van de klant met betrekking tot stiptheid, kwaliteit en service in het algemeen,
- het vertrouwen van de klant in Casier & C° te ondersteunen.

Casier & C° n.v.	
HANDBOEK DER REGELS	
Alg0100 - Directieverklaring.doc	
Datum uitgave : 20-03-2000	Pagina : 3
Paraaf uitgever :	Paraaf HME :

Deze verklaring wordt overhandigd aan iedere medewerker, omdat iedereen de opdracht heeft mee te werken aan de doelstellingen van Casier & C° en altijd in overeenstemming met de handboeken te handelen.

Paul-Emmanuel Casier
Gedelegeerde bestuurder