



AIG Online questions fréquemment posées (FAQ's)



AIG Online Frequently Asked Questions (FAQ's)



AIG Online Veelgestelde Vragen (FAQ'S)





AIG Online questions fréquemment posées (FAQ's)

Ce qui suit est un panel de questions et de réponses dont le but est de fournir un support au courtier, quand il utilise l' AIG Online Platform.

Ce document reprend les questions les plus fréquentes et le but est d'aider les courtiers à tirer le plus grand bénéfice de l'utilisation de l' AIG Online Platform.

Contenu

1	Accéder à l'AIG Online Platform	3
1.1	Comment puis-je accéder à l'AIG Online Platform?	3
1.2	Quel est mon nom d'utilisateur?	3
1.3	Comment puis-je récupérer mon mot de passe si je l'ai oublié?	3
2	En quoi le helpdesk local d'AIG peut m'aider?	3
3	Nouvelle soumission	3
3.1	Pourquoi ma soumission a-t-elle été référée?	3
3.2	L'activité de mon client n'est pas disponible dans la liste sur la plateforme. Pourquoi?	3
3.3	Mon offre a été référée, est-ce qu'elle est déclinée?	4
3.4	Comment puis-je télécharger l'offre/les documents de la police?	4
3.5	Pourquoi est-ce que j'ai deux exemplaires de l'offre et deux exemplaires de la police?	4
3.6	Je ne peux pas confirmer l'offre que j'ai faite il y a quelque temps, comment cela se fait-il?	4
3.7	Puis-je avoir différentes commissions pour différents clients?	4
3.8	Qui est-ce que je dois contacter pour discuter d'un sinistre d'un de mes clients?	4
3.9	Comment dois-je sélectionner l'activité de mes clients?	4
4	Ajustement pendant la période de la police et annulation.	5
4.1	Comment puis-je créer un ajustement?	5
4.2	Pourquoi est-ce que mon ajustement a-t-il été référé?	5
4.3	Pourquoi est-ce que je ne peux pas créer un ajustement?	5
4.4	Comment puis-je annuler une police pendant avant l'échéance de la police?	5
5	Actions principales	6
5.1	J'ai fait une erreur, comment puis-je la corriger?	6
5.1.1	Corriger une offre.	6
5.1.2	Corriger une offre qui n'a pas encore été acceptée.	6
5.1.3	Corriger les détails et souscrire le contrat.	7
5.2	Comment puis-je annuler une police?	7
5.3	Pourquoi est-ce que j'ai reçu un e-mail de la plateforme? Qu'est-ce que je dois faire maintenant?	8
5.4	Comment dois-je procéder pour renouveler les polices créées sur la plateforme.	8



6 Produits	9
6.1 Générale.	9
6.1.1 Quels sont les produits disponibles sur la plateforme?	9
6.2 Reponsabilité des Mandataires Sociaux (D&O): questions	9
6.2.1 Quel est le chiffre d'affaires maximum pour pouvoir utiliser la plateforme en D&O?	9
6.2.2 Pourquoi est-ce que la limite assurée que je demande n'est-elle pas disponible pour mon client?	9
6.2.3 Comment puis-je obtenir des offres pour des limites assurées différentes?	9
6.2.4 Quel est la limite assurée maximale disponible pour une police D&O?	9
6.2.5 Quelle est la durée applicable pour une police D&O?	9
6.2.6 Puis-je souscrire un risque avec une date d'effet dans le passé?	9
6.2.7 Que signifie pour mon client: "La société possède-t-elle des filiales aux Etats-Unis"?	10
6.2.8 Que signifie pour mon client: "Une autre entité légale détient plus de 50% de la société"?	10
6.2.9 Que signifie "Date de rétroactivité" pour mon client?	10
6.2.10 Mon client est déjà assuré chez AIG, pourquoi est-ce que ma soumission a été référée?	10
6.3 Questions concernant WBC.	10
6.3.1 Qui est couvert?	10
6.3.2 Est-ce que les voyages privées sont couverts?	10
6.3.3 Quel est la période maximale de couverture disponible pour une WBC?	10
6.3.4 Puis-je souscrire un risque avec une date d'effet dans le passé?	10
6.4 Questions concernant Responsabilité professionnelle	11
6.4.1 Quel est le revenu maximum pour pouvoir utiliser la plateforme en assurance RC Professionnelle?	11
6.4.2 Quelle est la limite assurée maximale disponible sur la plateforme pour l'assurance rc professionnelle?	11
6.4.3 Quelle est la période de couverture applicable au produit Responsabilité Professionnelle?	11
6.4.4 Puis-je souscrire un risque avec une date d'effet dans le passé?	11
6.4.5 Que veut dire 'date de rétroactivité' pour mon client?	11



1 Accéder à l'AIG Online Platform

1.1 Comment puis-je accéder à l'AIG Online Platform?

Veillez s'il vous plait utiliser l'URL suivante lorsque vous désirez vous connecter à l'AIG Online Platform.

www-402.aig.be

1.2 Quel est mon nom d'utilisateur?

Votre nom d'utilisateur est votre adresse e-mail (par ex. prénom.nom@aig.com)

1.3 Comment puis-je récupérer mon mot de passe si je l'ai oublié?

Il y a un lien "mot de passe oublié" à la page de connection (voir ci-dessous). Sélectionnez le lien et introduisez votre nom d'utilisateur. Un nouveau mot de passe vous sera envoyé par e-mail.

The screenshot shows a login form with the following elements:

- Header: Identification
- Input field: Nom d'utilisateur:
- Input field: Mot de passe:
- Link: [Mot de passe oublié?](#) (indicated by a red arrow)
- Button: Log on

2 En quoi le helpdesk local d'AIG peut m'aider?

Dans le cas où vous vous trouvez face aux scénarios suivants; veuillez contacter votre équipe AIG Helpdesk. (Vous trouverez les coordonnées sur la page "contactez-nous")

Je n'ai pas reçu mon mot de passe.

Mon nom d'utilisateur et mon mot de passe ne fonctionnent pas.

J'ai demandé une réinitialisation de mon mot de passe.

J'ai besoin de contacter un souscripteur d'AIG.

Je ne peux pas me connecter à la plateforme.

3 Nouvelle soumission

3.1 Pourquoi ma soumission a-t-elle été référée?

Les offres sont renvoyées en fonction de certaines informations fournies dans votre soumission en ligne. Un renvoi est une opportunité pour AIG d'évaluer le risque de la soumission. Une fois que votre demande aura été examinée, AIG vous recontactera pour vous donner le résultat de son analyse.

3.2 L'activité de mon client n'est pas disponible dans la liste sur la plateforme. Pourquoi?

Malheureusement, l'activité demandée n'est pas disponible pour ce produit. Lorsque l'activité n'est pas disponible, vous pouvez utiliser l'activité "autre" et décrire l'activité dans le champ prévu. Votre demande sera alors référée à un souscripteur chez AIG. Veuillez contacter l'équipe AIG Helpdesk si vous désirez plus d'information.



3.3 Mon offre a été référée, est-ce qu'elle est déclinée?

Un renvoi au sein de la plateforme n'est pas nécessairement un refus; c'est une opportunité pour AIG d'examiner la demande plus en détail. Vous serez averti lorsque AIG aura examiné le dossier.

3.4 Comment puis-je télécharger l'offre/les documents de la police?

Les documents de la police peuvent être téléchargés via la page "résumé de l'offre"/"résumé de la police" (voir un exemple de résumé de la police ci-dessous) en cliquant sur le lien lié au document que vous souhaitez obtenir.

Documentation de l'offre

Documents de l'offre

 Offre	 Exposé des faits
 D&O Conditions Générales	

Documents du client

 Offre	 Exposé des faits
 D&O Conditions Générales	

Veuillez vérifier que les conditions particulières et autres documents répondent bien aux demandes de votre client.

3.5 Pourquoi est-ce que j'ai deux exemplaires de l'offre et deux exemplaires de la police?

Les documents "exemplaires pour le courtier" incluent les détails concernant la commission si elle est applicable tandis que les documents "exemplaires client" n'incluent pas les détails de la commission.

3.6 Je ne peux pas confirmer l'offre que j'ai faite il y a quelque temps, comment cela se fait-il?

Chaque offre est valable durant une période, celle-ci est mentionnée sur les documents. Si vous avez dépassé le délais, vous devez réexaminer et reconfirmer l'offre.

3.7 Puis-je avoir différentes commissions pour différents clients?

La commission est une commission standard pour chaque produits et ne peut être modifiée pour différents clients. Si vous voulez modifier la commission, veuillez contacter l' équipe AIG Helpdesk

3.8 Qui est-ce que je dois contacter pour discuter d'un sinistre d'un de mes clients?

Vous devriez contacter votre bureau AIG habituel pour déclarer un sinistre d'un de vos client dont la police a été souscrite via la plateforme.

3.9 Comment dois-je sélectionner l'activité de mes clients?

Tapez les premières lettres de l'activité du client dans ce champ. Les activités commençant pas ces lettres apparaîtrons dans la liste. (voir ci-dessous)

Données sur l'entreprise et les couvertures

* Activité principale

Taper pour chercher

[Autorités locales](#)

[Avocat](#)

[Avocat-agent immobilier agréé \("conveyancer"\)](#)

[Capital-investissement](#)

[Capital-risque](#)

[Casinos](#)

[Télécommunications](#)



4 Ajustement pendant la période de la police et annulation.

4.1 Comment puis-je créer un ajustement?

Un ajustement peut être réalisé sur une police n'importe quand durant la période de validité de celle-ci.

Faites une recherche "client" en utilisant le lien "chercher un client" disponible sur chaque écran. (voir ci-dessous)

Sélectionnez votre client pour ouvrir l'écran de résumé de votre client.

Cliquez sur "modifier" pour commencer un ajustement.

[Ajouter un client](#) | [Chercher un client](#) | [Contact](#) | [Modifier mot de passe](#)

colin.laurie@aig.com

Vous êtes en train de modifier Colin FAQ Fench 1 [[résumé du client](#)]

Résumé du Client

Nom du client: Colin FAQ Fench 1
[Créer une nouvelle demande](#)
[Adaption des données du client](#)

Polices AIG

Produit	Type	Numéro de police	Statut	Date d'effet	En vigueur jusqu'au		
AIG Europe D&O	Nouvelle affaire	BFB3100063	accepté	15/05/2014	14/05/2015	Visualiser	Modifier

Modification(s) en cours de traitement

pas d'ajustements en vigueur

4.2 Pourquoi est-ce que mon ajustement a-t-il été référé?

Tous les ajustements sont référés au sein de la plateforme pour la D&O et l'assurance Business Travel. Le risque responsabilité professionnelle est référé lorsque un de nos souscripteurs doit analyser un des facteurs de risque avant de confirmer l'offre.

4.3 Pourquoi est-ce que je ne peux pas créer un ajustement?

Les raisons suivantes ne permettent pas de créer un ajustement via la plateforme.

Le contrat n'a pas été souscrit.

Il y a un précédent ajustement qui n'a pas été terminé. (on ne peut pas avoir deux ajustements non terminés en même temps)

4.4 Comment puis-je annuler une police pendant avant l'échéance de la police?

Vous pouvez demander une annulation d'une police en cours sur la plateforme et vous serez invité à fournir les raisons de cette demande. Votre demande sera ensuite référée à AIG pour examen. AIG examinera les demandes au cas par cas et vous informera de sa décision. Veuillez noter qu'il n'est en rien garanti qu'AIG approuve une annulation ou accepte un remboursement de la prime.

5 Actions principales

5.1 J'ai fait une erreur, comment puis-je la corriger?

Les mesures que vous devez prendre dépendront du status du dossier sur lequel vous travaillez. Ci-dessous, voici les trois différents scénarios:

5.1.1 Corriger une offre.

Utilisez le bouton "Précédent" pour retourner à l'écran dont vous voulez modifier les données.

Corrigez les erreurs et ensuite utilisez les bouton "suivant" pour continuer.

Données sur l'entreprise et les couvertures

* Activité principale Taper pour chercher

* Chiffre d'affaires annuel consolidé selon le dernier compte annuel (déposé) disponible € 1.000.000

* Le client est-il actuellement assuré pour les risques qui font l'objet de la couverture visée? Oui Non

* L'Assureur actuel en Responsabilité des administrateurs est-il AIG / Chartis ? Oui Non

* Date de rétroactivité 15/05/2014

* Une autre entité légale détient-elle plus de 50% de la société? Oui Non

* La société possède-t-elle des filiales aux États-Unis ? Oui Non

* Limite de garantie demandée pour l'assurance D&O € 500.000

5.1.2 Corriger une offre qui n'a pas encore été acceptée.

Cherchez votre client en utilisant le lien "chercher un client" disponible sur tous les écrans (voir ci-dessous).

Sélectionnez votre client en ouvrant l'écran résumant les informations sur le client.

Cliquez sur "voir/modifier" pour ouvrir et procéder aux modifications.

[Ajouter un client](#) | [Chercher un client](#) | [Contact](#) | [Modifier mot de passe](#)

colin.laurie@aig.com

Vous êtes en train de modifier **Colin FAQ Fench 1** [[résumé du client](#)]



Résumé du Client

Nom du client: Colin FAQ Fench 1
[Créer une nouvelle demande](#)
[Adaption des données du client](#)

Polices AIG

Produit	Type	Numéro de police	Statut	Date d'effet	En vigueur jusqu'au	
AIG Europe D&O	Nouvelle affaire	BFB3100063	accepté	15/05/2014	14/05/2015	Visualiser Modifier

Modification(s) en cours de traitement

pas d'ajustements en vigueur

Renouvellements en cours

Aucun renouvellements en cours

Offres sauvegardées

Produit	Référence d'offre	Statut	Date d'effet	
AIG Europe D&O	111873946	obtenu	15/05/2014	voir/modifier



5.1.3 Corriger les détails et souscrire le contrat.

Une police souscrite ne peut être modifiée; vous devrez réaliser un ajustement pour corriger la police.

Cherchez votre client en utilisant le lien "chercher un client" disponible sur tous les écrans (voir ci-dessous).

Sélectionnez votre client en ouvrant l'écran résumant les informations sur le client.

Cliquez sur "modifier" pour commencer un ajustement et corriger les erreurs.

[Ajouter un client](#) | [Chercher un client](#) | [Contact](#) | [Modifier mot de passe](#)

colin.laurie@aig.com

Vous êtes en train de modifier **Colin FAQ Fench 1** [[résumé du client](#)]

Résumé du Client

Nom du client: Colin FAQ Fench 1

[Créer une nouvelle demande](#)

[Adaption des données du client](#)

Polices AIG

Produit	Type	Numéro de police	Statut	Date d'effet	En vigueur jusqu'au	
AIG Europe D&O	Nouvelle affaire	BFB3100063	accepté	15/05/2014	14/05/2015	Visualiser Modifier

Modification(s) en cours de traitement

pas d'ajustements en vigueur

5.2 Comment puis-je annuler une police?

Cherchez votre client en utilisant le lien "chercher un client" disponible sur tous les écrans (voir ci-dessous).

Sélectionnez votre client en ouvrant l'écran résumant les informations sur le client.

Cliquez sur "visualiser" pour accéder aux détails de la police.

[Ajouter un client](#) | [Chercher un client](#) | [Contact](#) | [Modifier mot de passe](#)

colin.laurie@aig.com

Vous êtes en train de modifier **Colin FAQ Fench 1** [[résumé du client](#)]

Résumé du Client

Nom du client: Colin FAQ Fench 1

[Créer une nouvelle demande](#)

[Adaption des données du client](#)

Polices AIG

Produit	Type	Numéro de police	Statut	Date d'effet	En vigueur jusqu'au	
AIG Europe D&O	Nouvelle affaire	BFB3100063	accepté	15/05/2014	14/05/2015	Visualiser Modifier

Modification(s) en cours de traitement

pas d'ajustements en vigueur

Vous serez ensuite redirigé vers l'écran ci-dessous.

Cliquez sur "Résilier la police" pour continuer. Veuillez noter que toutes les annulations sont référées à AIG.

Documentation de l'offre

Documents du courtier

[Conditions particulières](#) [Exposé des faits](#)

[D&O Conditions Générales](#)

Documentation de la police

[Conditions particulières](#) [Exposé des faits](#)

[D&O Conditions Générales](#)

Veuillez vérifier que les conditions particulières et autres documents répondent bien aux demandes de votre client.

Télécharger un fichier

Télécharger les documents nécessaires

[Télécharger](#)

Documents téléchargés

Aucun document téléchargé.

[Résilier la police](#) [Envoyer la police par e-mail](#)

Les annulations sont référées à AIG pour une prise en charge au cas par cas. Veuillez noter qu'il n'est en rien garanti qu'AIG approuve une annulation ou accepte un remboursement.



5.3 Pourquoi est-ce que j'ai reçu un e-mail de la plateforme? Qu'est-ce que je dois faire maintenant?

Veuillez utiliser le tableau suivant comme guide pour prendre les actions nécessaires.

Création d'un nouveau compte utilisateur.

AIG a créé un compte en utilisant les adresses e-mail fournies, vous avez maintenant accès à la plateforme en utilisant les identifiants présents dans cet e-mail.

Réinitialisation du mot de passe.

Un nouveau mot de passe a été demandé et est fourni dans cet e-mail.

Renvoi rejeté .

Votre soumission référée a été examinée par AIG et a malheureusement été refusée. Veuillez contacter l'équipe AIG Helpdesk pour plus d'information.

Renvoi autorisé

Votre soumission référée a été examinée par AIG et a été approuvée. Veuillez vous connecter à la plateforme pour travailler sur l'offre.

Annulation rejetée

Votre demande pour annuler une police existante a été examinée par AIG et a malheureusement été déclinée. Veuillez prendre contact avec votre bureau AIG si vous désirez plus d'information.

Annulation autorisée.

Votre demande pour annuler une police existante a été examinée par AIG et a été acceptée.

Documents relatifs à l'offre.

Une demande a été faite pour recevoir les documents de l'offre par e-mail; ceux-ci vous sont fournis en pièce jointe de cet e-mail.

Documents relatifs à la police.

Une demande a été faite pour recevoir les documents de la police par e-mail; ceux-ci vous sont fournis en pièce jointe de cet e-mail

5.4 Comment dois-je procéder pour renouveler les polices créées sur la plateforme.

Les renouvellements sont gérés par la plateforme. Contactez l'équipe AIG Online pour plus de détails sur la marche à suivre.



6 Produits

6.1 Générale.

6.1.1 Quels sont les produits disponibles sur la plateforme?

Les produits suivants sont disponibles.

Reponsabilité des Mandataires Sociaux (D&O)
Accident & Health
Responsabilité professionnelle

6.2 Reponsabilité des Mandataires Sociaux (D&O): questions

6.2.1 Quel est le chiffre d'affaires maximum pour pouvoir utiliser la plateforme en D&O?

Une police D&O couvrira des clients avec un chiffre d'affaires de maximum 250.000.000 €

6.2.2 Pourquoi est-ce que la limite assurée que je demande n'est-elle pas disponible pour mon client?

La limite autorisée pour une police D&O dépend du chiffre d'affaires du client que vous avez introduit dans la plateforme. Veuillez s'il vous plait examiner les détails pour être certain qu'ils sont corrects. Si vous désirez une limite assurée qui n'est pas disponible sur la plateforme, veuillez contacter l'équipe AIG Helpdesk.

6.2.3 Comment puis-je obtenir des offres pour des limites assurées différentes?

Le système vous donnera automatiquement des limites plus élevées pour votre client (si disponible) dans le résumé de l'offre (voir ci-dessous sous les options de l'offre). Si vous désirez modifier la limite, veuillez cliquer sur le bouton "Changer le montant assuré". Vous ne pouvez choisir qu'une seule limite par offre.

Résumé de l'offre

Prime d'assurance	€675,00
Taxes	€62,44
Total	€737,44
Commission	€101,25
Pourcentage de commission	15,00%
Date d'effet de l'offre	15/05/2014
Offre valide jusqu'au	13/07/2014
Référence de la demande	111873946

Options de l'offre

Alternativement, vous pouvez obtenir une offre pour les limites assurées suivantes:

Montant assuré	€ 1.000.000	Prime d'assurance	€ 810.00	Changer le montant assuré	←
Montant assuré	€ 1.250.000	Prime d'assurance	€ 945.00	Changer le montant assuré	←

6.2.4 Quel est la limite assurée maximale disponible pour une police D&O?

Limite maximale au sein de la plateforme est de 10.000.000 €. Cette limite maximale n'est cependant pas disponible pour tous les clients, parce qu'elle dépend du chiffre d'affaires du client et d'autres facteurs de risque.

6.2.5 Quelle est la durée applicable pour une police D&O?

Les polices peuvent seulement être souscrite sur la plateforme pour une période de 12 mois. Si vous souhaitez une période différente, veuillez vous adresser à l'équipe AIG Helpdesk.

6.2.6 Puis-je souscrire un risque avec une date d'effet dans le passé?

Vous pouvez choisir une date de début jusqu'à 14 jours qui précèdent la date d'aujourd'hui.
Si la date de début prédède la date d'aujourd'hui de plus de 7 jours, votre demande sera référée à AIG.



6.2.7 Que signifie pour mon client: "La société possède-t-elle des filiales aux Etats-Unis"?

Si votre client possède plus de 50% d'une société basée ou d'une entité basée aux Etats-Unis, le risque est évalué différemment à cause des lois locales. Cela ne s'applique pas si la société fait des affaires aux USA sans y posséder une filiale. Si vous n'êtes pas certain de savoir comment répondre à cette question, veuillez contacter l'équipe **AIG Helpdesk** pour assistance.

6.2.8 Que signifie pour mon client: "Une autre entité légale détient plus de 50% de la société"?

Une autre entité légale détient plus de 50% de la société signifie que votre client est une filiale d'une autre entreprise. Vous pouvez dans ce cas obtenir une offre normale mais la limite assurée sera réduite pour garder l'exposition d'AIG sous contrôle au cas où la maison mère a aussi une police D&O chez AIG.

6.2.9 Que signifie "Date de rétroactivité" pour mon client?

Si votre client a déjà une couverture D&O en cours qui est remplacée par une nouvelle police sur la plateforme, c'est important de fournir la date à laquelle votre client a été pour la première fois assuré en D&O. Cette date sera prise en compte dans l'exclusion des faits connus.

6.2.10 Mon client est déjà assuré chez AIG, pourquoi est-ce que ma soumission a été référée?

Si votre client est déjà assuré chez AIG via un autre courtier, nous ne pouvons pas vous fournir une offre jusqu'à ce que nous ayons reçu un mandat en votre faveur de la part de votre client.

6.3 Questions concernant World Business Card

6.3.1 Qui est couvert?

Le preneur d'assurance (une société où une personne naturelle). Il y a la possibilité pour ajouter une couverture pour la famille. Une famille est le partenaire et les enfants célibataires âgé de moins de 25 ans à charge de l'ASSURE et/ou du PARTENAIRE.

6.3.2

Il est aussi possible d' ajouter l'option Car Assistance.

Est-ce que les voyages privées sont couverts?

Oui, les voyages privées et professionnelles sont couverts.

6.3.3

Quel est la période maximale de couverture disponible pour une police WBC?

La période maximale autorisée sur la plateforme est 12 mois.

6.3.4

Puis-je souscrire un risque avec une date d'effet dans le passé?

Non, en raison des couvertures de la police WBC, la date de début de la couverture ne peut être dans le passé.



6.4 Questions concernant Responsabilité professionnelle

6.4.1 Quel est le revenu maximum pour pouvoir utiliser la plateforme en assurance RC Professionnelle?

Vous obtiendrez une offre via la plateforme pour un honoraires/chiffre d'affaire annuel de maximum € 5,000,000, selon les règles de souscription classiques. Si les revenus professionnels annuels dépassent € 5,000,000, le risque sera référé à AIG pour analyse.

6.4.2 Quelle est la limite assurée maximale disponible sur la plateforme pour l'assurance rc professionnelle?

La limite maximale sur la plateforme est de €2,500,000. Si vous désirez une limite assurée plus élevée, veuillez contacter l'équipe AIG Helpdesk.

6.4.3 Quelle est la période de couverture applicable au produit Responsabilité Professionnelle?

Les polices peuvent seulement être souscrites sur la plateforme pour une période de 12 mois. Si vous souhaitez une période différente, veuillez contacter votre bureau AIG local.

6.4.4 Puis-je souscrire un risque avec une date d'effet dans le passé?

Vous pouvez souscrire une police sur la plateforme avec une date d'effet antérieure de maximum 7 jours à la date actuelle. Si la date d'effet est antérieure de 8 à 45 jours à la date actuelle, votre demande sera référée à AIG pour analyse. Vous ne pouvez pas souscrire une police avec une date d'effet antérieure de plus de 45 jours par rapport à la date actuelle.

6.4.5 Que veut dire 'date de rétroactivité' pour mon client?

La date de rétroactivité signifie que la police d'assurance exclura les sinistres ou circonstances liés aux services professionnels qui ont eu lieu antérieurement à la date de rétroactivité de la police. Sauf accord de AIG, la date de rétroactivité ne peut pas être antérieure à la date à laquelle la couverture responsabilité professionnelle a été pour la première fois souscrite par le proposant. Il doit de plus y avoir eu une couverture continue depuis cette date.



AIG Online Frequently Asked Questions (FAQ's)

The following are a set of questions and answers aimed at providing support to the Broker User whilst on the Extranet platform.

They cover the most common questions and the aim is to help brokers get the maximum benefit from using the platform.

Index

1	System Access	3
1.1	How can I access the platform?	3
1.2	What is my User ID?	3
1.3	How can I reset my password as I have forgotten it?	3
2	What can the local AIG Helpdesk help me with?	3
3	New Business Submissions	3
3.1	Why does my submission refer?	3
3.2	My client's trade is not available on the platform, why is this?	3
3.3	My submission has referred, is this declined?	4
3.4	How do I download the quote/policy documents?	4
3.5	Why do I have two quote schedules and two policy schedules?	4
3.6	I cannot bind the quote I entered some time ago, why is that?	4
3.7	Can I have different commissions for different clients?	4
3.8	Who do I contact to discuss a claim for my client?	4
3.9	How do I select a trade for my client?	4
4	Mid Term Adjustments (MTA) & Cancellation	5
4.1	How do I create an MTA?	5
4.2	Why has my MTA referred?	5
4.3	Why can I not create an MTA?	5
4.4	Under what circumstances can I cancel a policy mid term on the platform?	5
5	General Actions	6
5.1	I have made a mistake, how can I correct it?	6
5.1.1	Correct a quote that is in progress	6
5.1.2	Correct a quote that has not yet been bound.	6
5.1.3	Correct details of a bound policy	7
5.2	How do I cancel a policy?	7
5.3	Why have I received an email from the platform? What should I do now?	8
5.4	Can I process renewals for policies entered on the platform?	8



6 Products	9
6.1 General	9
6.1.1 What products are available on the platform?	9
6.2 Directors and Officers (D&O) Questions	9
6.2.1 What is the maximum client turnover for the D&O product?	9
6.2.2 Why is the limit of indemnity I require not available for my client?	9
6.2.3 How do I get quotes for different limits of indemnity?	9
6.2.4 What is the maximum indemnity limit available for the D&O Product?	9
6.2.5 What policy period limits apply to the D&O Product?	9
6.2.6 Can I bind a risk with a cover start date earlier than the current date?	9
6.2.7 What does “Does the company have any US Subsidiaries” mean for my client?	10
6.2.8 What does “Does another legal entity own more than 50%” mean for my client?	10
6.2.9 What does “Continuity Date” mean for my client?	10
6.2.10 My client is already insured with AIG, why has my submission referred?	10
6.3 World Business Card	10
6.3.1 Who is covered?	10
6.3.2 Are private trips covered?	10
6.3.3 What is the maximum policy period available for WBC?	10
6.3.4 Can I bind a risk with a cover start date earlier than the current date?	10
6.4 Professional Indemnity Questions	11
6.4.1 What is the maximum client total annual fee income for the Professional Indemnity Product?	11
6.4.2 What is the maximum indemnity limit available for the Professional Indemnity product?	11
6.4.3 What policy period limits apply to the Professional Indemnity product?	11
6.4.4 Can I bind a risk with a cover start date earlier than the current date?	11
6.4.5 What does "Retroactive Date" mean for my client?	11



1 System Access

1.1 How can I access the platform?

Please use the following URL when attempting to connect to the platform

www-402.aig.be

1.2 What is my User ID?

Your User ID is your email address (e.g. forename.surname@aig.com)

1.3 How can I reset my password as I have forgotten it?

There is a password reset link at the 'Sign In' page (see below). Select this and enter your user ID. A new password will be sent to your email address

Sign In

User ID:

Password:

[Forgotten Password?](#)

Log on

2 What can the local AIG Helpdesk help me with?

In the event of the following scenarios; please contact your local AIG Helpdesk team, (contact details can be found on the 'Contact Us' webpage):

- I haven't received my password
- My username and password does not work
- I require my password to be reset
- I need to contact the Underwriter at AIG
- I cannot connect to the platform

3 New Business Submissions

3.1 Why does my submission refer?

Submissions will refer based on certain information provided on your online submission; a referral is an opportunity for AIG to evaluate the overall risk of the submission. Once the referral is reviewed by AIG, they will contact you with more information regarding the outcome.

3.2 My client's trade is not available on the platform, why is this?

Unfortunately, the requested trade is not currently available under this product. When your Trade is not available you can use "other" classification and enter details of the trade in the field provided and your submission will be referred to an AIG underwriter. Please contact your local AIG office if you would like to discuss this in more detail.



3.3 My submission has referred, is this declined?

A referral in the platform is not necessarily a decline; it is an opportunity for AIG to review the request in more detail. You shall be notified once AIG have reviewed the case.

3.4 How do I download the quote/policy documents?

Quote and policy documents can be downloaded from the quote summary/policy summary page (see example of policy summary below) by clicking on the link next to the document required.

The screenshot shows a section titled "Quote Documentation" with two sub-sections: "Broker Documents" and "Client Documents". Each sub-section contains two links, each preceded by a PDF icon: "Quote Schedule" and "Statement of Fact". Below the links, there is a note: "Please check the quote schedule to make sure the cover meets your client's requirements".

3.5 Why do I have two quote schedules and two policy schedules?

The schedules under the Broker Documents include commission details if applicable whereas the schedules under Client Documents do not include commission details.

3.6 I cannot bind the quote I entered some time ago, why is that?

Each quote has a period shown on the documentation for the length of time that the quotation is valid. If you have exceeded that time then you will need to review and resubmit your clients details to obtain an up to date quotation.

3.7 Can I have different commissions for different clients?

The commission is standard for each product and cannot be amended for different clients. If you would like to discuss commissions please contact your local office.

3.8 Who do I contact to discuss a claim for my client?

You should contact your normal local office contacts to report a claim for your client whose policy is on the platform.

3.9 How do I select a trade for my client?

Start typing the your clients trade into the field and as you add letters the options that are available will be shown in the list that appears below the field that start with the same letters that you have typed (see below).

The screenshot shows a section titled "Business Details and Cover" with a label "* Main business activity". To the right, there is a search field labeled "Type to search" containing the text "ca". Below the search field is a dropdown list of suggestions: "Armoured car security services", "Call Centre/Outsourcing Co", "Care Homes (including day care)", "Cash carrying entity", "Casinos", "Construction - scaffolding/steeplejacks", "Educational establishments", "Health Care - Inpatient", and "Health Care - Outpatient".



4 Mid Term Adjustments (MTA) & Cancellation

4.1 How do I create an MTA?

An MTA can be created on a policy (bound submission) at any point during the policy period.

Search for your client using the "Find a Client" link available on all screens (see below).

Select your client to open up the Client Summary Screen.

Click on "Amend" to start an MTA.

[Add A Client](#) | [Find A Client](#) | [Contact Us](#) | [Change Password](#)

colin.laurie@aig.com

You are currently editing **Colin FAQ English 1** [[Client summary](#)]

Client Summary

Client Name: Colin FAQ English 1
[Get a new quote](#)
[Edit client details](#)

Policies							
Product	Type	Policy Number	Status	Effective Date	Valid Until		
AIG Europe D&O	NB	BFB3100062	Accepted	15/05/2014	14/05/2015	View	Amend

Adjustments in progress

There are no adjustments in progress.

4.2 Why has my MTA referred?

All MTA's are referred within the platform for D&O and Business Travel. With respect to Professional Indemnity risks are referred where there is a risk factor that our underwriter needs to consider before confirming the quotation.

4.3 Why can I not create an MTA?

The following reasons will not allow a MTA to be created within the platform:

The submission has not been bound

There is an existing MTA that has not been completed (i.e. 2 MTA's cannot be in progress at one time)

4.4 Under what circumstances can I cancel a policy mid term on the platform?

You can request cancellation of a policy mid term on the platform and you will be asked to put in details of the reason for the cancellation. This will then be referred to AIG for consideration on a case by case basis. Please note it is not guaranteed that AIG will either accept the cancellation or agree to a refund of premium as each case will be judged on its merits.

5 General Actions

5.1 I have made a mistake, how can I correct it?

The action you need to take will depend on the status of the case you are working on, below are 3 common scenarios:

5.1.1 Correct a quote that is in progress

Use the “Back” button to move back to the screen you need to change.
Correct the mistake and then use the “Next” button to proceed.

Business Details and Cover

<p>* Main business activity</p> <p>* Annual turnover</p> <p>* Does the Proposer currently have insurance in force in respect of the risks for which cover is sought?</p> <p>* Is the current D&O insurer AIG / Chartis?</p> <p>* Continuity Date</p> <p>* Does another legal entity own more than 50% of the company?</p> <p>* Does the company have any US Subsidiaries?</p> <p>* D&O limit requested</p>	<p>Type to search</p> <input style="width: 90%;" type="text" value="Call Centre/Outsourcing Co"/> <input style="width: 90%;" type="text" value="€ 1.000.000"/> <input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No <input style="width: 90%;" type="text" value="15/05/2014"/> <input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No <input style="width: 90%;" type="text" value="€ 500.000"/>
---	--

5.1.2 Correct a quote that has not yet been bound.

Search for your client using the “Find a Client” link available on all screens (see below).
Select your client to open up the Client Summary Screen.

Click on “View/Edit” to open the case and make the required changes

[Add A Client](#) | [Find A Client](#) | [Contact Us](#) | [Change Password](#)

colin.laurie@aig.com

You are currently editing **Colin FAQ English 1** [[Client summary](#)]



Client Summary

Client Name: Colin FAQ English 1

[Get a new quote](#)

[Edit client details](#)

Policies

Product	Type	Policy Number	Status	Effective Date	Valid Until		
AIG Europe D&O	NB	BFB3100062	Accepted	15/05/2014	14/05/2015	View	Amend

Adjustments in progress

There are no adjustments in progress.

Renewals in progress

There are no renewals in progress.

Saved Quotes

Product	Quote Number	Status	Start Date	
AIG Europe D&O	111873789	Obtained	15/05/2014	View/Edit



5.1.3 Correct details of a bound policy

A bound policy cannot be amended; you will need to complete a Mid Term Adjustment to correct the policy.

Search for your client using the "Find a Client" link available on all screens (see below).

Select your client to open up the Client Summary Screen.

Click on "Amend" and start an MTA to correct the error

[Add A Client](#) | [Find A Client](#) | [Contact Us](#) | [Change Password](#)

colin.laurie@aig.com

You are currently editing **Colin FAQ English 1** [[Client summary](#)]

Client Summary

Client Name: Colin FAQ English 1
[Get a new quote](#)
[Edit client details](#)

Policies

Product	Type	Policy Number	Status	Effective Date	Valid Until		
AIG Europe D&O	NB	BFB3100062	Accepted	15/05/2014	14/05/2015	View	Amend

Adjustments in progress

There are no adjustments in progress.

5.2 How do I cancel a policy?

Search for your client using the "Find a Client" link available on all screens (see below)

Select your client to open up the Client Summary Screen.

Click on "View" to open the policy record.

[Add A Client](#) | [Find A Client](#) | [Contact Us](#) | [Change Password](#)

colin.laurie@aig.com

You are currently editing **Colin FAQ English 1** [[Client summary](#)]

Client Summary

Client Name: Colin FAQ English 1
[Get a new quote](#)
[Edit client details](#)

Policies

Product	Type	Policy Number	Status	Effective Date	Valid Until		
AIG Europe D&O	NB	BFB3100062	Accepted	15/05/2014	14/05/2015	View	Amend

Adjustments in progress

There are no adjustments in progress.

You will then be taken to the screen below.

Click on "Cancel Policy" to proceed. Please note all cancellations are referred to AIG.

Policy Documentation

Broker Documents

[Policy Schedule](#) [Statement of Fact](#)

[D&O Policy Wording](#)

Client Documents

[Policy Schedule](#) [Statement of Fact](#)

[D&O Policy Wording](#)

Please check the Policy schedule and documentation to make sure the cover meets your client's requirements

File Upload

Upload any supporting documents

[Upload](#)

Uploaded documents

No documents uploaded.

[Cancel policy](#) [Email Me This Policy](#)

The cancellation will then be referred to AIG for consideration on a case by case basis. Please note it is not guaranteed that AIG will either accept the cancellation or agree to a refund of premium as each case will be judged on its merits



5.3 Why have I received an email from the platform? What should I do now?

Please use the following table as guidance on the actions to take:

New Account Set Up

AIG have created an account using this email address provided, you are able to access the platform using the login details within the email.

Password Reset

A new password has been requested and is provided within the email.

Decline Referral

Your referred submission has been reviewed by AIG and unfortunately has been declined. Please contact your local AIG office if you would like to discuss this in more detail.

Authorise Referral

Your referred submission has been reviewed by AIG and has been approved. Please log into the platform and continue with the submission.

Declined Cancellation

Your request to cancel an existing policy has been reviewed by AIG and unfortunately this has been declined. Please contact your local AIG office if you would like to discuss this in more detail.

Authorised Cancellation

Your request to cancel an existing policy has been reviewed and approved by AIG.

Quote Documentation

A request has been made to receive the quote documents in an email; these are provided as attachments within this email.

Policy Documentation

A request has been made to receive the policy documents in an email; these are provided as attachments within this email.

5.4 Can I process renewals for policies entered on the platform?

Yes, renewal functionality is available on the platform, your local AIG office can give you details of how the process works.



6 Products

6.1 General

6.1.1 What products are available on the platform?

The following products are available:

Directors and Officers Liability
Accident & Health
Professional Indemnity

6.2 Directors and Officers (D&O) Questions

6.2.1 What is the maximum client turnover for the D&O product?

A Director and Officers Policy will cover up to a maximum client turnover of €250,000,000.

6.2.2 Why is the limit of indemnity I require not available for my client?

The D&O liability limit available is based on the client turnover value entered within the platform. Please review the details to ensure they are correct. If you require a liability value not offered on the platform, please contact your local AIG office.

6.2.3 How do I get quotes for different limits of indemnity?

The system will automatically give quotes for higher limits for your client (where available) in the quote summary document (see below under Quote Options). If you want to amend the limit click on the appropriate "Change Limit" button to update your quote, please note you can only chose one limit of indemnity per quotation

Quote Summary

Premium			€675,00
Tax			€62,44
Total			€737,44
Commission			€101,25
Commission Percentage			15,00%
Quote effective date			15/05/2014
Quote valid until			13/07/2014
Quote reference			111873789
Quote Options			
Alternatively, you can get a quote for the following limits of indemnity.			
Limit:	€ 1.000.000	Premium:	€ 810,00
			Change Limit ←
Limit:	€ 1.250.000	Premium:	€ 945,00
			Change Limit ←

6.2.4 What is the maximum indemnity limit available for the D&O Product?

The maximum limit under the platform is €10,000,000 although this limit will not be available for all clients as the availability is based on the clients' turnover and other risk factors. If you require a higher limit of indemnity please contact your local office

6.2.5 What policy period limits apply to the D&O Product?

Policies can only be written for a 12 month period on the platform, if you require a different length policy period please contact your local office

6.2.6 Can I bind a risk with a cover start date earlier than the current date?

You can request a cover start date up to 14 days prior to the current date.

If the Cover Start date is more than 7 days prior to the current date it will generate a referral to AIG.



6.2.7 What does “Does the company have any US Subsidiaries” mean for my client?

If your client owns more than 50% of a US company/entity, the risk is assessed differently due to local laws. This does not apply if the company simply does business in the US without ownership of legal entity under US Law. If you are not sure how to proceed please contact your local office

6.2.8 What does “Does another legal entity own more than 50%” mean for my client?

If another company owns more than 50% of your client this means that your client is a subsidiary of that company. You can get a regular quote from the platform but the limit of liability available will be limited to a lower amount in order to control AIG's exposure in case the owning company also has an AIG D&O policy.

6.2.9 What does “Continuity Date” mean for my client?

If your client has an existing D&O policy in force which is being replaced by the new policy on the platform it is important to provide the first date on which your client was covered under the existing D&O policy. This date will be the date that's taken into account for the known facts exclusion in the policy.

6.2.10 My client is already insured with AIG, why has my submission referred?

If your client is already insured with AIG through another broker we cannot provide you with a quotation unless you have a letter of appointment from the client.

6.3 World Business Card

6.3.1 Who is covered?

The insurance takes (company or individual) . There is a possibility to take a cover for the family.

Under family we understand the partner of the insured and his children. with children we mean: all unmarried

6.3.2 children under 25 years of age who is economically dependent on the INSURED PERSON and/or on the PARTNER of the INSURED PERSON.

It is also possible to add a Car assistance cover.

6.3.3 Are private trips covered?

Yes, private and professional trips are covered.

6.3.4 What is the maximum policy period available for WBC?

The maximum period allowed within the platform is 12 months.

Can I bind a risk with a cover start date earlier than the current date?

No, due to the nature of the cover under a WBC policy the Cover Start date cannot be prior to the current date



6.4 Professional Indemnity Questions

6.4.1 What is the maximum client total annual fee income for the Professional Indemnity Product?

You will be provided with a quotation on the platform up to a maximum total fee income of €5,000,000 subject to normal underwriting rules. If the total annual fee income is in excess of €5,000,000 the risk will be referred to AIG for consideration.

6.4.2 What is the maximum indemnity limit available for the Professional Indemnity product?

The maximum limit on the platform is €2,500,000. If you require a higher limit of indemnity please contact your local office.

6.4.3 What policy period limits apply to the Professional Indemnity product?

Policies can be written for a 12 month period on the platform. If you require a different length policy period please contact your local office.

6.4.4 Can I bind a risk with a cover start date earlier than the current date?

You can bind a risk on the platform up to 7 days prior to the current date. If the inception date is between 8 and 45 days prior to the current date the risk will be referred to AIG for consideration. Risks cannot be bound with an inception date more than 45 days prior to the current date.

6.4.5 What does "Retroactive Date" mean for my client?

A retroactive date means that the policy will exclude claims or circumstances arising from professional services provided prior to the retroactive date on the policy. Unless agreed by AIG the Retroactive Date cannot be earlier than the date when PI cover was first purchased by the proposed insured and there must have been continuous cover since that date.



AIG Online Veelgestelde Vragen (FAQ'S)

Wat volgt is een reeks vragen en antwoorden, bedoeld om de makelaar te ondersteunen wanneer hij gebruik maakt van het AIG Online Platform.

Dit document behandelt de meest voorkomende vragen en het doel is om makelaars te helpen om de mogelijkheden van het AIG Online Platform maximaal te benutten

Index

1 Toegang tot het AIG Online Platform	3
1.1 Hoe krijg ik toegang tot het AIG Online Platform?	3
1.2 Wat is mijn User ID?	3
1.3 Hoe kan ik mijn paswoord resetten als ik het vergeten ben?	3
2 Waar kan de lokale AIG helpdesk mij mee helpen?	3
3 Nieuwe offerte-aanvragen	3
3.1 Waarom wordt mijn aanvraag doorverwezen?	3
3.2 De activiteit van mijn klant komt niet voor in de lijst op het platform, hoe komt dit?	3
3.3 Mijn aanvraag werd doorverwezen; Betekent dit dat de zaak geweigerd werd?	3
3.4 Hoe kan ik offerte- of polisdocumenten downloaden?	4
3.5 Waarom beschik ik over twee exemplaren van de offertebrief en twee exemplaren van de bijzondere voorwaarden?	4
3.6 Ik kan een offerte die ik een tijdje geleden ingaf niet in een polis omzetten. Hoe komt dit?	4
3.7 Kan ik verschillende commissiepercentages ingeven voor verschillende klanten?	4
3.8 Wie moet ik contacteren om een claim bij mijn klant te bespreken?	4
3.9 Hoe kan ik de activiteit van mijn klant selecteren?	4
4 Veranderingen tijdens de polisperiode en annulaties.	5
4.1 Hoe kan ik een wijziging tijdens de polisperiode invoeren?	5
4.2 Waarom wordt de wijziging die ik heb ingegeven doorverwezen?	5
4.3 Waarom kan ik geen aanvraag tot wijziging ingeven?	5
4.4 Onder welke omstandigheden kan ik een polis annuleren tijdens de looptijd?	5
5 Algemene handelingen	6
5.1 Ik heb een fout gemaakt. Hoe kan ik die verbeteren?	6
5.1.1 Het verbeteren van een offerte-aanvraag	6
5.1.2 Verbeter een offerte die nog niet in een polis werd omgezet.	6
5.1.3 Verbeter de gegevens van een bestaande polis.	7
5.2 Hoe kan ik een polis opzeggen?	7
5.3 Waarom heb ik een email van het platform ontvangen? Wat moet ik nu doen?	8
5.4 Kan ik de hernieuwing van polissen die via het platform werden gecreëerd behandelen?	8



6 Producten	9
6.1 Algemeen	9
6.1.1 Welke producten zijn beschikbaar op het platform?	9
6.2 Bestuurdersaansprakelijkheid (D&O): Vragen	9
6.2.1 Wat is de maximale omzet die voor het product D&O via het platform kan worden onderschreven?	9
6.2.2 Waarom is de verzekerde limiet die mijn klant verzoekt niet beschikbaar?	9
6.2.3 Hoe kan ik een offerte bekomen voor een andere verzekerde limiet?	9
6.2.4 Wat is de maximale verzekerde limiet die beschikbaar is voor de verzekering bestuurdersaansprakelijkheid?	9
6.2.5 Welke opties zijn beschikbaar voor de polisperiode voor de verzekering bestuurdersaansprakelijkheid?	9
6.2.6 Kan ik een offerte omzetten in een polis met een begindatum in het verleden?	9
6.2.7 Wat betekent de vraag: "heeft de vennootschap filialen in de VS?" voor mijn klant?	10
6.2.8 Wat betekent de vraag: "bezit een andere vennootschap meer dan 50% van de klant?" voor mijn klant?	10
6.2.9 Wat betekent "retroactiviteitsdatum" voor mijn klant?	10
6.2.10 Mijn klant heeft al een verzekering bestuurdersaansprakelijkheid bij AIG. Waarom wordt mijn aanvraag doorverwezen?	10
6.3 Vragen over World Business Card	10
6.3.1 Wie is gedekt?	10
6.3.2 Zijn privé reizen gedekt?	10
6.3.3 Wat is de maximale polisperiode die beschikbaar is voor WBC?	10
6.3.4 Kan ik een polis onderschrijven met een begindatum in het verleden?	10
6.4 Vragen over beroepsaansprakelijkheid	11
6.4.1 Wat is het maximale inkomen dat voor het product beroepsaansprakelijkheid via het platform kan worden onderschreven?	11
6.4.2 Wat is de maximale limiet beschikbaar op het platform voor de verzekering beroepsaansprakelijkheid?	11
6.4.3 Welke opties zijn beschikbaar voor de polisperiode van het product Beroepsaansprakelijkheid?	11
6.4.4 Kan ik een risico onderschrijven met een ingangsdatum in het verleden?	11
6.4.5 Wat betekent 'retroactiviteitsdatum' voor mijn klant?	11

1 Toegang tot het AIG Online Platform

1.1 Hoe krijg ik toegang tot het AIG Online Platform?

Gebruik volgende URL wanneer u verbinding wenst te maken met het AIG Online Platform.

www-402.aig.be

1.2 Wat is mijn User ID?

Uw User ID is uw e-mail adres (bv voornaam.achternaam@aig.com)

1.3 Hoe kan ik mijn paswoord resetten als ik het vergeten ben?

Er is een "reset password" link op de login pagina (zie hieronder). Selecteer de link en vul uw user ID in. Een nieuw paswoord zal naar uw email adres verzonden worden.

The screenshot shows a login form with the following elements:

- Header: Identificatie
- Field: Gebruikersnaam: [input box]
- Field: Paswoord: [input box]
- Link: [Paswoord vergeten?](#) (indicated by a red arrow)
- Button: Log on

2 Waar kan de lokale AIG helpdesk mij mee helpen?

U kan het lokale AIG Helpdesk team contacteren ingeval van volgende problemen (contactgegevens vindt u op de "contacteer ons" pagina)

Ik heb mijn paswoord niet ontvangen

Mijn USER ID en paswoord werken niet

Mijn paswoord moet gereset worden

Ik wil een onderschrijver bij AIG contacteren

Ik kan geen verbinding maken met het platform

3 Nieuwe offerte-aanvragen

3.1 Waarom wordt mijn aanvraag doorverwezen?

De aanvraag kan worden doorverwezen op basis van bepaalde informatie die u online heeft ingevuld. Zo'n doorverwijzing biedt AIG de mogelijkheid om het risico van uw aanvraag te beoordelen. Eenmaal uw aanvraag werd nagekeken, zal AIG u contacteren met meer informatie over het resultaat van onze analyse.

3.2 De activiteit van mijn klant komt niet voor in de lijst op het platform, hoe komt dit?

De gevraagde activiteit is momenteel niet beschikbaar op het platform voor dit product. U kan in dit geval "andere" selecteren en de gegevens over de activiteit in het voorziene veld beschrijven. Uw aanvraag zal worden doorverwezen naar een onderschrijver bij AIG. Gelieve het AIG Helpdesk team te contacteren indien u dit meer in detail wilt bespreken.

3.3 Mijn aanvraag werd doorverwezen; Betekent dit dat de zaak geweigerd werd?

Een doorverwijzing betekent niet noodzakelijk een weigering. Het is een opportuniteit voor AIG om uw aanvraag meer in detail te bekijken. AIG zal u contacteren wanneer ze uw aanvraag hebben behandeld.



3.4 Hoe kan ik offerte- of polisdocumenten downloaden?

Offerte-en polisdocumenten kunnen gedownload worden op de offertesamenvatting/polissamenvatting pagina (zie voorbeeld van een polissamenvatting hieronder)

Polis documentatie

Documenten van de makelaar



[Bijzondere voorwaarden](#)



[Feitenoverzicht](#)



[D&O Algemene Voorwaarden](#)

Documenten van de client



[Bijzondere voorwaarden](#)



[Feitenoverzicht](#)



[D&O Algemene Voorwaarden](#)

Gelieve de bijzondere voorwaarden en andere documenten na te lezen, zodat deze overeenkomen met de wensen van de client

3.5 Waarom beschik ik over twee exemplaren van de offertebrief en twee exemplaren van de bijzondere voorwaarden?

De documenten met vermelding "exemplaar voor de makelaar" bevatten details over de commissie. Dit is niet het geval voor de documenten met vermelding "exemplaar voor de klant"

3.6 Ik kan een offerte die ik een tijdje geleden ingaf niet in een polis omzetten. Hoe komt dit?

Elke offerte heeft een geldigheidsduur die vermeld wordt in de documenten. Indien u deze duur heeft overschreden, dan moet u de gegevens herbekijken en opnieuw ingeven om een geüpdate offerte te bekomen.

3.7 Kan ik verschillende commissiepercentages ingeven voor verschillende klanten?

De commissie is standaard voor elk product en kan niet aangepast worden. Indien u een aangepaste commissie wenst, gelieve dan het AIG Helpdesk team te contacteren.

3.8 Wie moet ik contacteren om een claim bij mijn klant te bespreken?

U kan de claimsdienst bij uw AIG kantoor contacteren om een schade te bespreken bij een klant voor wie u de polis via het platform heeft onderschreven.

3.9 Hoe kan ik de activiteit van mijn klant selecteren?

Typ de eerste letters van de activiteit van de klant en verschillende mogelijke activiteiten die met dezelfde letters beginnen zullen verschijnen in een lijst (zie onderaan)

Bedrijfsinformatie en dekkingen

* Voornaamste activiteit

Klik hier om te zoeken

- [Advocaten](#)
- [Advocaten](#)
- [Callcentra/detacheringsbedrijf](#)
- [Casino's](#)
- [Farmaceutica \(incl. klinische proeven\)](#)
- [Industrie - chemicaliën](#)
- [Telecommunicatie](#)



4 Veranderingen tijdens de polisperiode en annulaties.

4.1 Hoe kan ik een wijziging tijdens de polisperiode invoeren?

Een wijziging tijdens de polisperiode kan ingegeven worden voor een polis tijdens eender welk moment van de polisperiode.

Zoek naar uw klant door de link "cliënt zoeken" te selecteren die u terugvindt op alle schermen.

Selecteer uw klant om het samenvattingsscherm van uw klant te openen.

Klik op "wijzig" om een aanpassing in te geven.

[Client Toevoegen](#) | [Client zoeken](#) | [Contact](#) | [Paswoord wijzigen](#)

colin.laurie@aig.com

U bent op dit moment aan het bewerken **Colin FAQ Dutch 1** [[overzicht cliënt](#)]

Overzicht Client

Clientgegevens aanpassen: Colin FAQ Dutch 1

[Maak een nieuwe offerte aan](#)

[Aanpassen clientgegevens](#)

AIG polissen

Product	Type	Polisnummer	Status	Ingansdatum	Geldig tot		
AIG Europe D&O	Nieuwe zaak	BFB3100064	aanvaard	15/05/2014	14/05/2015	bekijk	Wijzig

Aanpassing in behandeling

geen afrekeningen gaande

4.2 Waarom wordt de wijziging die ik heb ingegeven doorverwezen?

Alle wijzigingen worden doorverwezen binnen het platform voor D&O en BTA. De risico's beroepsaansprakelijkheid worden doorverwezen wanneer een risico element dient te worden bekeken door een onderschrijver voordat de offerte kan worden bevestigd.

4.3 Waarom kan ik geen aanvraag tot wijziging ingeven?

Voor volgende redenen kan een wijzigingsaanvraag tegengehouden worden op het platform:

De offerte werd nog niet in een polis omgezet.

Er bestaat al een wijzigingsaanvraag die nog niet afgewerkt werd (er kunnen nooit twee wijzigingsaanvragen tegelijkertijd behandeld worden)

4.4 Onder welke omstandigheden kan ik een polis annuleren tijdens de looptijd?

U kan een annulatie van een polis tijdens de looptijd aanvragen op het platform. U zal gevraagd worden om de redenen voor de annulatie te specificeren. De aanvraag zal vervolgens naar AIG worden doorverwezen ter behandeling. AIG zal dergelijke aanvragen geval per geval evalueren en u inlichten over haar beslissing. Noteer evenwel dat AIG niet kan garanderen dat elke aanvraag tot annulatie zal aanvaard worden, noch dat men zal akkoord gaan met een terugbetaling van de premie.

5 Algemene handelingen

5.1 Ik heb een fout gemaakt. Hoe kan ik die verbeteren?

De handeling die u hiervoor moet stellen hangt af van de status van het dossier waaraan u werkt. Hieronder volgen de drie scenario's:

5.1.1 Het verbeteren van een offerte-aanvraag

Gebruik de "terug" knop om terug te keren naar het scherm waar u de correctie wenst uit te voeren. Verbeter de fout en gebruik de "volgende" knop om verder te gaan.

Bedrijfsinformatie en dekkingen

* Voornaamste activiteit Klik hier om te zoeken

* Geconsolideerde jaaronzet volgens de laatste beschikbare (neergelegde) jaarrekening

* Is de klant op dit moment verzekerd voor de risico's waarvoor dekking wordt aangevraagd? Ja Nee

* Is de huidige verzekeraar voor bestuurdersaansprakelijkheid AIG / Chartis? Ja Nee

* Retroactiviteitsdatum

* Heeft een andere juridische entiteit meer dan 50% van de vennootschap in handen? Ja Nee

* Heeft de vennootschap dochtermaatschappijen in de VS? Ja Nee

* Gewenste D&O dekking

Volgende
Terug

5.1.2 Verbeter een offerte die nog niet in een polis werd omgezet.

Zoek uw klant met de "cliënt zoeken" knop die u op alle schermen terugvindt. (zie hieronder) Selecteer uw klant om het samenvattings scherm van uw klant te openen.

Klik op "bekijken/aanpassen" om de zaak te openen en voer de nodige wijzigingen uit.

[Client Toevoegen](#) | [Client zoeken](#) | [Contact](#) | [Paswoord wijzigen](#)

colin.laurie@aig.com

U bent op dit moment aan het bewerken **Colin FAQ Dutch 1** [[overzicht client](#)]

Overzicht Client

Clientgegevens aanpassen: Colin FAQ Dutch 1

[Maak een nieuwe offerte aan](#)

[Aanpassen clientgegevens](#)

AIG polissen						
Product	Type	Polisnummer	Status	Ingangsdatum	Geldig tot	
AIG Europe D&O	Nieuwe zaak	BFB3100064	aanvaard	15/05/2014	14/05/2015	bekijk Wijzig

Aanpassing in behandeling

geen afrekeningen gaande

Hernieuwingen in uitvoering

Er zijn geen hernieuwingen in uitvoering

Opgeslagen offertes				
Product	Offerte nummer	Status	Aanvangsdatum	
AIG Europe D&O	111874160	gekregen	15/05/2014	bekijken/aanpassen

5.1.3 Verbeter de gegevens van een bestaande polis.

Een bestaande polis kan niet verbeterd worden; u zal het proces van een wijziging tijdens de polisperiode moeten volgen.

Zoek uw klant met de "cliënt zoeken" knop die u op alle schermen terugvindt (zie hieronder)

Selecteer uw klant om het samenvattingsscherm van uw klant te openen.

Klik op "wijzigen" en begin het proces van een wijziging tijdens de polisperiode om de fout te verbeteren.

Client Toevoegen | [Client zoeken](#) | Contact | [Paswoord wijzigen](#) colin.laurie@aig.com

U bent op dit moment aan het bewerken **Colin FAQ Dutch 1** [[overzicht client](#)]

Overzicht Client

Clientgegevens aanpassen: Colin FAQ Dutch 1

[Maak een nieuwe offerte aan](#)

[Aanpassen clientgegevens](#)

AIG polissen							
Product	Type	Polisnummer	Status	Ingansdatum	Geldig tot		
AIG Europe D&O	Nieuwe zaak	BFB3100064	aanvaard	15/05/2014	14/05/2015	bekijk	Wijzig

Aanpassing in behandeling

geen afrekeningen gaande

5.2 Hoe kan ik een polis opzeggen?

Zoek uw klant met de "cliënt zoeken" knop die u op alle schermen terugvindt (zie hieronder)

Selecteer uw klant om het samenvattingsscherm van uw klant te openen.

Klik op "bekijken" om de polisgegevens te raadplegen.

Client Toevoegen | [Client zoeken](#) | Contact | [Paswoord wijzigen](#) colin.laurie@aig.com

U bent op dit moment aan het bewerken **Colin FAQ Dutch 1** [[overzicht client](#)]

Overzicht Client

Clientgegevens aanpassen: Colin FAQ Dutch 1

[Maak een nieuwe offerte aan](#)

[Aanpassen clientgegevens](#)

AIG polissen							
Product	Type	Polisnummer	Status	Ingansdatum	Geldig tot		
AIG Europe D&O	Nieuwe zaak	BFB3100064	aanvaard	15/05/2014	14/05/2015	bekijk	Wijzig

Aanpassing in behandeling

geen afrekeningen gaande

U wordt naar onderstaand scherm geleid.

Klik op "polis opzeggen" om verder te gaan. Noteer dat alle annulaties worden doorverweezn naar AIG

Polis documentatie

Documenten van de makelaar

[Bijzondere voorwaarden](#)

[Feitenoverzicht](#)

[D&O Algemene Voorwaarden](#)

Documenten van de client

[Bijzondere voorwaarden](#)

[Feitenoverzicht](#)

[D&O Algemene Voorwaarden](#)

Gelieve de bijzondere voorwaarden en andere documenten na te lezen, zodat deze overeenkomen met de wensen van de client

Bestand

Opladen van de nodige documenten

[Uploaden](#)

Geüploadede Documenten

Geen documenten geüploadede.

polis opzeggen

Polis via mail versturen

De annulatie zal dan worden doorverwezen naar AIG voor behandelinglop basis van een zaak per zaak benadering. Noteer dat AIG niet kan garanderen dat een annulatie zal worden aanvaard of dat een premie zal worden terugbetaald, dit hangt van de gegevens af.



5.3 Waarom heb ik een email van het platform ontvangen? Wat moet ik nu doen?

Gebruik volgende tabel als richtlijn voor de actie die u moet ondernemen.

Creatie van een nieuwe gebruikersaccount

AIG heeft een nieuwe gebruikersaccount gecreëerd met dit emailadres. U heeft toegang tot het platform met de logingegevens in de email.

Reset van het paswoord

Een nieuw paswoord werd aangevraagd en wordt met deze email bezorgd.

Doorverwijzing geweigerd

Uw doorverwezen aanvraag werd behandeld door AIG. Helaas werd deze geweigerd. Gelieve contact op te nemen met het AIG Helpdesk team indien u dit meer in detail wilt bespreken.

Doorverwijzing toegestaan

Uw doorverwezen aanvraag werd behandeld door AIG en werd goedgekeurd. Gelieve in te loggen op het platform om de offerte af te werken.

Annulatie geweigerd.

Uw verzoek om een bestaande polis te annuleren werd behandeld door AIG. Helaas werd deze geweigerd. Gelieve contact op te nemen met het AIG Helpdesk team indien u dit meer in detail wenst te bespreken.

Annulatie goedgekeurd

Uw verzoek om een bestaande polis te annuleren werd behandeld en goedgekeurd door AIG.

Offertedocumenten

Er werd een verzoek gedaan om de offertedocumenten per email te ontvangen. Deze worden geleverd als bijlage in deze email.

Polisdocumenten

Er werd een verzoek gedaan om de polisdocumenten per email te ontvangen. Deze worden geleverd als bijlage in deze email.

5.4 Kan ik de hernieuwing van polissen die via het platform werden gecreëerd behandelen?

Ja, het platform behandelt eveneens de hernieuwingen. Contacteer het AIG Online team voor meer uitleg over het proces.

6 Producten

6.1 Algemeen

6.1.1 Welke producten zijn beschikbaar op het platform?

De volgende producten zijn beschikbaar:

Bestuurdersaansprakelijkheid (D&O)
 Group Business Travel
 Beroepsaansprakelijkheid

6.2 Bestuurdersaansprakelijkheid (D&O): Vragen

6.2.1 Wat is de maximale omzet die voor het product D&O via het platform kan worden onderschreven?

U kan het platform voor D&O polissen gebruiken voor klanten met een maximale omzet van 250.000.000 €

6.2.2 Waarom is de verzekerde limiet die mijn klant verzoekt niet beschikbaar?

De beschikbare limiet voor de D&O polis is gebaseerd op het omzetcijfer van uw klant. Gelieve na te kijken of alle gegevens correct werden ingevoerd. Als u toch een limiet wenst te onderschrijven die niet beschikbaar is op het platform, gelieve dan contact op te nemen met het AIG Helpdesk Team.

6.2.3 Hoe kan ik een offerte bekomen voor een andere verzekerde limiet?

Het systeem geeft automatisch offertes (indien beschikbaar) voor hogere limieten voor uw klant op de offerte samenvattingspagina (zie hieronder bij offerte-opties). Indien u de limiet wenst te wijzigen, gelieve dan op de "Verzekerd bedrag wijzigen" knop te klikken. U kan slechts 1 verzekerde limiet per offerte kiezen.

Offerte overzicht

Verzekeringspremie	€675,00
Belasting	€62,44
Totaal	€737,44
Commissie	€101,25
Percentage Commissie	15,00%
Datum van geldigheid van de offerte	15/05/2014
Offerte geldig tot	13/07/2014
Referentie van de aanvraag	111874160

Offerte Opties	
Als alternatief kunt u een offerte krijgen voor de volgende verzekerde bedragen:	
Verzekerd bedrag € 1.000.000	Verzekeringspremie € 810,00
	Verzekerd bedrag wijzigen
Verzekerd bedrag € 1.250.000	Verzekeringspremie € 945,00
	Verzekerd bedrag wijzigen

6.2.4 Wat is de maximale verzekerde limiet die beschikbaar is voor de verzekering bestuurdersaansprakelijkheid?

De maximale verzekerde limiet voor het platform is 10.000.000 € maar deze verzekerde limiet hangt af van het omzetcijfer van uw klant en andere risicofactoren en is dus niet voor elke klant beschikbaar. Indien u een hogere verzekerde limiet nodig heeft dan voorgesteld voor uw klant, gelieve dan contact op te nemen met het AIG Helpdesk team.

6.2.5 Welke opties zijn beschikbaar voor de polisperiode voor de verzekering bestuurdersaansprakelijkheid?

Polissen bestuurdersaansprakelijkheid kunnen enkel voor een periode van 12 maanden onderschreven worden op het platform. Indien u een andere polisduur nodig heeft voor uw klant, gelieve dan contact op te nemen met het AIG kantoor.

6.2.6 Kan ik een offerte omzetten in een polis met een begindatum in het verleden?

U kan een begindatum verzoeken tot maximum 14 dagen voor de datum van vandaag.

Indien de begindatum van de polis meer dan 7 dagen voor de datum van vandaag ligt, dan zal er een doorverwijzing naar AIG gebeuren.



6.2.7 Wat betekent de vraag: "heeft de vennootschap filialen in de VS?" voor mijn klant?

Indien uw klant meer dan 50% van een Amerikaanse vennootschap bezit, dan wordt het risico anders bekeken ten gevolge van lokale wetten. Dit is niet van toepassing indien uw klant zaken doet in de VS zonder er een lokale vennootschap te bezitten. Indien u niet zeker bent hoe u de vraag moet beantwoorden, gelieve dan het AIG Helpdesk team te contacteren voor hulp.

6.2.8 Wat betekent de vraag: "bezit een andere vennootschap meer dan 50% van de klant?" voor mijn klant?

Indien een andere vennootschap meer dan 50% van uw klant bezit, dan is uw klant een filiaal van die vennootschap. U kan een normale offerte bekomen maar de verzekerde limiet wordt beperkt om de blootstelling van AIG onder controle te houden in het geval dat de moeder ook al een AIG D&O polis bezit.

6.2.9 Wat betekent "retroactiviteitsdatum" voor mijn klant?

Indien uw klant een actieve D&O polis heeft, die zal worden vervangen door de nieuwe polis via het platform, dan is het belangrijk om de begindatum van de eerste D&O dekking in te vullen omdat die datum in overweging zal worden genomen bij de uitsluiting van de gekende feiten.

6.2.10 Mijn klant heeft al een verzekering bestuurdersaansprakelijkheid bij AIG. Waarom wordt mijn aanvraag doorverwezen?

Indien uw klant voor hetzelfde product al via een andere makelaar verzekerd is bij AIG, dan kunnen we u geen offerte bezorgen tenzij u een getekend mandaat van de klant heeft ontvangen.

6.3 Vragen over World Business Card

6.3.1 Wie is gedekt?

De verzekerde. Er is de mogelijkheid om een optie familie toe te voegen. Onder familie verstaan we de partner en de kinderen. Kinderen zijn alle ongehuwd kinderen van minder dan 25 jaar dat economisch afhankelijk is van de VERZEKERDE en/of van de PARTNER van de VERZEKERDE.

6.3.2 Er kan ook een optie Car Assistance worden toegevoegd.

Zijn privé reizen gedekt?

Ja, zowel privé - als professionele reizen zijn gedekt.

6.3.3 Wat is de maximale polisperiode die beschikbaar is voor WBC?

De maximale polisperiode toegelaten op het platform is 12 maanden

6.3.4 Kan ik een polis onderschrijven met een begindatum in het verleden?

Nee, gezien de aard van de waarborgen in een WBC polis, kan de begindatum van de polis nooit in het verleden liggen.



6.4 Vragen over beroepsaansprakelijkheid

6.4.1 Wat is het maximale inkomen dat voor het product beroepsaansprakelijkheid via het platform kan worden onderschreven?

U zals een offerte via het platform verkrijgen voor een maximaal jaarlijks inkomen van € 5,000,000, volgens de gebruikelijke onderschrijvingsregels. Indien het jaarlijks inkomen groter is dan € 5,000,000 zal het risico doorwezen worden naar AIG.

6.4.2 Wat is de maximale limiet beschikbaar op het platform voor de verzekering beroepsaansprakelijkheid?

De maximale verzekerde limiet voor het platform is €2,500,000. Indien u een hogere verzekerde limiet nodig heeft, contacteer het AIG Online team.

6.4.3 Welke opties zijn beschikbaar voor de polisperiode van het product Beroepsaansprakelijkheid?

Polissen beroepsaansprakelijkheid kunnen enkel voor een periode van 12 maanden onderschreven worden op het platform. Indien u een andere polisduur nodig heeft voor uw klant, gelieve dan contact op te nemen met het AIG kantoor.

6.4.4 Kan ik een risico onderschrijven met een ingangsdatum in het verleden?

U kan tot 7 dagen voor de datum van vandaag een risico onderschrijven op het platform. Indien de ingangsdatum tussen de 8 en 45 dagen voor de datum van vandaag is, zal het risico doorverwezen worden naar AIG. Risico's met een ingangsdatum vroeger dan 45 dagen voor de datum van vandaag kunnen niet onderschreven worden.

6.4.5 Wat betekent 'retroactiviteitsdatum' voor mijn klant?

Een retroactiviteitsdatum betekent dat de polis claims of omstandigheden, voortkomend uit professionele diensten begaan voor de retroactiviteitsdatum op de polis, zal uitsluiten. Tenzij akkoord van AIG kan de retroactiviteitsdatum niet vroeger zijn dan de datum waarop voor de eerste maal een polis beroepsaansprakelijkheid is afgesloten door de verzekerde. Tevens dient er continu dekking geweest te zijn sinds deze datum.