



Bureau Belge des Assureurs Automobiles - Belgisch Bureau van de Autoverzekeraars

Rue de la Charité 33 bte 2
BE-1210 Bruxelles
Liefdadigheidstraat 33 bus 2
BE-1210 Brussel

Tel 32 (0)2 287 18 11
Fax 32 (0)2 287 18 00

E-mail info@bbaa-bbav.be
Internet www.bbaa-bbav.be

CIRCULAIRE aux ENTREPRISES MEMBRES DU
BUREAU BELGE DES ASSUREURS
AUTOMOBILES

DIRECTION RC AUTO

Bruxelles, 17 septembre 2015

Madame, Monsieur le Directeur,

**Concerne : Gestion sinistres dans le cadre des conventions entre Bureaux nationaux
Outsourcing**

Lors de sa réunion du 28 mai 2015 à Sopot, l'assemblée générale du Conseil des Bureaux a approuvé une note reprenant des lignes de conduite minimales en matière d'« outsourcing » (décision 5-2).

Nous vous prions de respecter cette note – annexée à la présente, mais publiée également sur le site de notre Bureau- tant pour la gestion relative aux sinistres survenus sur un territoire autre que celui de la Belgique, que pour celle relative aux sinistres qui sont gérés éventuellement par vous en qualité de « correspondant ».

Nous attirons en particulier votre attention sur la règle reprise au point 3 qui prévoit que l'entité qui décide de recourir à « l'outsourcing » reste entièrement responsable de la gestion.

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Johan MUYLDERMANS,

Sous-Directeur.

Catherine VAN HAUTE,

Directeur Général



Bureau Belge des Assureurs Automobiles - Belgisch Bureau van de Autoverzekeraars

Rue de la Charité 33 bte 2
BE-1210 Bruxelles
Liefdadigheidstraat 33 bus 2
BE-1210 Brussel

Tel 32 (0)2 287 18 11
Fax 32 (0)2 287 18 00

E-mail info@bbaa-bbav.be
Internet www.bbaa-bbav.be

CIRCULAIRE tot de LEDEN ONDERNEMINGEN
VAN HET BELGISCH BUREAU

DIRECTIE BA MOTORRIJTUIGEN

Brussel, 17 september 2015

Mevrouw, Mijnheer de Directeur

**Betreft : Schadebeheer in het kader van de akkoorden tussen nationale Bureaus
Outsourcing**

Tijdens de algemene vergadering van de Council of Bureaux van 28 mai 2015 (Sopot) werd een nota goedgekeurd houdende minimale gedrageregels op het vlak van de "outsourcing" (beslissing 5-2).

Wij verzoeken u deze nota – hier bijgevoegd, maar tevens gepubliceerd op de website van ons Bureau- na te leven, zowel wanneer het gaat om het schadebeheer betreffende ongevallen die niet gebeuren op Belgisch grondgebied, als voor het schadebeheer dat u eventueel uitvoert als "correspondent".

Wij vestigen uw aandacht in het bijzonder op de regel die wordt uitgedrukt in het punt 3 dat voorziet dat de entiteit die beslist over te gaan tot "outsourcing" volledig aansprakelijk blijft voor het beheer.

Met de meeste hoogachting .

Johan MUYLDERMANS,

Onderdirecteur

Catherine VAN HAUTE

Directeur Generaal

Annex 2:

CoB Guidelines on outsourcing in the Green Card system

Business entities participating in the Green Card system (Bureaux, insurers, correspondents) frequently outsource their activities to other entities.

Outsourcing within the Green Card system is acceptable under the following conditions:

1. Any outsourcing must be lawful. Legal obligations (e.g. personal/commercial data protection) must always be complied with.
2. Rights of victims must be fully respected and preserved, i. a.:
 - a) the right to communicate in the language of the victim if that language is an official language of the country in which the accident occurred;
 - b) the right to contact and communicate with the correspondent in the country of accident and having their claim handled there;
 - c) the right to compensation and/or a reasoned reply in due time in compliance with the applicable law - the fact of an activity being outsourced should not delay the process of claims settlement;
 - d) the right to personal data protection.
3. The business entity which is outsourcing a part of its activities to another entity remains fully liable for an outsourced activity.
4. Any rights and obligations of a correspondent towards a Bureau may be executed by the correspondent only, even if they can be related to the further outsourced activity. The entity to which a correspondent outsourced a part of its activities does not have any rights under the Internal Regulations of the Council of Bureaux against any Bureau or against the Council of Bureaux.
5. Any outsourcing of an activity of a correspondent is subject to the contractual relations between that correspondent and the insurer who has nominated this correspondent.
6. These minimum standards may be further extended by any national Bureau.