

Achmea helpt mensen met betalingsachterstanden

Achmea is lid van de coalitie 'Van Schulden naar Kansen', een initiatief van Delta Lloyd Foundation en CZ. Doel is om probleemschulden bij klanten te voorkomen en om betalingsachterstanden van klanten te helpen oplossen.

De coalitie heeft medio 2017 een [ethisch manifest](#) opgesteld en ondertekend. Hierin staat in 10 regels verwoord hoe we klanten met betalingsachterstanden willen helpen en voorkomen dat er financiële problemen ontstaan.

De schuldeiserscoalitie wil ook de communicatie met klanten en de samenwerking met schuldhulpverlening verbeteren. We werken met elkaar samen en wisselen kennis uit om gezond betaalgedrag bij klanten mogelijk te maken en te bevorderen.

De ambitie is om in 2020 gezamenlijk betalingsregelingen te treffen voor klanten die bij twee of meer coalitieleden betalingsachterstanden hebben. Hiermee willen we voorkomen dat mensen volledig de grip kwijtraken op hun financiën (en misschien in de schuldhulpverlening terechtkomen) omdat ze met verschillende schuldeisers te maken krijgen met elk een eigen betalingsregeling.

Naast Achmea zijn anno 2017 lid van de coalitie: ABN Amro Verzekeringen, Aegon, a.s.r., Brabant Water, CZ, De Key, Delta Lloyd, Eigen Haard, Elbuco, KPN, Nuon, OHRA, Robin Energie, Rochdale, Santander, Vodafone, Ymere en Ziggo.

Bedrijven die producten en diensten aanbieden voor particuliere klanten en waar klanten een betalingsachterstand kunnen oplopen, kunnen meedoen aan de coalitie.

Ethisch manifest

Zo min mogelijk betalingsproblemen bij onze klanten

Ethisch manifest van de landelijke coalitie Van Schulden naar Kansen

In ons werk krijgen we te maken met klanten met geldproblemen. We willen er zoveel mogelijk aan doen dat onze klanten kunnen betalen en geen problemen krijgen. Daarom hebben we voor onszelf 10 regels gemaakt voor hoe we omgaan met klanten.

1. Wij hebben respect voor onze klanten.
2. Wij gaan om met klanten op een manier die we zelf verwachten van anderen.
3. We werken er zoveel mogelijk aan mee dat klanten kunnen betalen.
4. Wij geven klanten duidelijke informatie over wat we hen aanbieden.
5. Wij maken met onze klanten duidelijke afspraken over wat ze krijgen en hoe ze moeten betalen.
6. Op onze website kunnen klanten duidelijke informatie vinden over wat er gebeurt als ze niet betalen.
7. Als we weten dat klanten geldproblemen hebben, sturen we hen door naar hulpverleners. We houden ons daarbij wel aan de wetten en regels over privacy.
8. Klanten kunnen ervan uitgaan dat we hen eerlijk behandelen. We behandelen iedereen hetzelfde als de situaties hetzelfde zijn, maar niet als de situaties verschillend zijn.
9. Sommige klanten kunnen niet betalen. Met hen proberen we een oplossing te vinden. Klanten die niet willen betalen, kunnen verwachten dat we hen redelijk maar streng behandelen.
10. We hebben in onze organisatie afspraken over wat we doen om geld te krijgen van klanten die niet betalen. Die afspraken passen bij de inhoud van dit ethisch manifest.

We hebben deze regels gemaakt met de landelijke coalitie Van Schulden naar Kansen. Deze schuldeisers zijn bezig met een andere werkwijze voor klanten met betalingsproblemen. Ondertekenaars streven naar het navolgen van alle punten binnen het manifest, dit gebeurt zo snel mogelijk, maar uiterlijk in 2020.