

Incident response begeleiding

van NSF ten behoeve
van AIG verzekerden

Als onderdeel van de door AIG aangeboden Productcontaminatieverzekering kunt u een beroep doen op gespecialiseerde recall consultants die bijstand bieden tijdens een productincident. Ervaring wijst uit dat de eerste 24 uur cruciaal zijn bij het beperken van schade en het beschermen van de bedrijfsreputatie. Daarom zijn crisismanagement specialisten, dag en nacht, 365 dagen per jaar beschikbaar voor strategisch en/of operationeel crisismanagement.

Hieronder wordt beschreven hoe NSF International (NSF) kan helpen tijdens een incident. Daarnaast stelt AIG nog andere crisisconsultants ter beschikking voor specifieke ondersteuning bij kwaadwillige besmetting, onderzoek naar productafpersing en op het gebied van public relations.

Overzicht van de procedure

- 1 Wanneer een door AIG verzekerd bedrijf vermoedt dat ze te maken heeft met een incident rond productcontaminatie of productveiligheid, wordt er aanbevolen dat de geschikte persoon (contactpersoon van de verzekering, Kwaliteitsmanager, Hoofd Productie etc.) in een vroeg stadium contact opneemt met de AIG CRISIS HOTLINE.



Het 24-uurs crisis response contactnummer van de AIG CRISIS HOTLINE is: +1 817 826 7000

De volgende details zullen hierbij opgevraagd worden:

- naam
- functie binnen het bedrijf
- bedrijfsnaam
- plaats
- polisnummer van de verzekering
- gedetailleerd overzicht van het incident

- 2 De AIG Crisis Hotline zal direct contact opnemen met NSF.

- 3 Een NSF-consultant zal vervolgens contact opnemen met het bedrijf om te bekijken hoe NSF bijstand kan bieden of om na te gaan of andere specialisten betrokken moeten worden. Gebruikelijk zorgt NSF tijdens een crisis voor de volgende input:

- 1 De NSF-consultant is beschikbaar via telefoon of op locatie bij het bedrijf om deze bij te staan in het onderzoek en zo een deel uit te maken van het crisisteam;
- 2 Samenwerken met het bedrijf om een actieplan uit te werken;
- 3 Mogelijkheden voor tests en (laboratorium)analyses voorstellen en indien nodig deze analyses organiseren (bv specialisten voor de identificatie van productvreemde voorwerpen);
- 4 Onderzoekstrajecten voorstellen en leveranciers bezoeken om de oorsprong van een probleem te onderzoeken;
- 5 Ervoor zorgen dat het verzekerde bedrijf op de hoogte is van de meest actuele wet- en regelgeving omtrent recall;
- 6 Informatie verzorgen over andere vergelijkbare incidenten;
- 7 Rekening houden met de implicaties rond houdbaarheidsdatum en microbiologische activiteit;
- 8 Eventueel winkelbedrijven en detailhandelszaken laten bezoeken om te verzekeren dat de terugroepactie doeltreffend is uitgevoerd;
- 9 Producten rechtstreeks laten ophalen bij consumenten die een veiligheidsgerelateerde klacht hebben. Dit gebeurt via het uitgebreide NSF netwerk van vertegenwoordigers;
- 10 Uiteraard bestaan er nog andere manieren om bijstand te bieden, welke zullen afhangen van de specifieke details van ieder incident.

De AIG Crisis Hotline en NSF vormen samen een elementaire uitbreiding van uw crisisteam

Noot 1: De kosten van deze Incident Response worden door AIG betaald als onderdeel van de polisdekking, zonder toepassing van een eigen risico. Een incident hoeft niet altijd te leiden tot een claim.

Noot 2: NSF-consultants zijn geen advocaten en kunnen derhalve geen juridisch advies leveren. NSF is ook niet in de positie om in de plaats van het bedrijf een beslissing te nemen over het organiseren van een recall, maar kan wel de nodige input en advies geven in het beslissingsproces.

Noot 3: De Crisis Hotline kan niet gebruikt worden om een claim onder de polis te melden. NSF kan niet antwoorden op vragen rond dekking en claims.



De producten en diensten worden aangeboden of verricht door dochtermaatschappijen en partners van American International Group, Inc. In Europa is het AIG Europe S.A. die als schadeverzekeraar optreedt. Dit document dient uitsluitend voor informatiedoeleinden. Producten en diensten kunnen van land tot land verschillen en zijn niet altijd in alle jurisdicties beschikbaar. De precieze omvang van de dekking en de voorwaarden daarvan staan beschreven op het polisblad en in de daarbij behorende clausules, aanhangsels en polisvoorwaarden. Bepaalde producten en diensten kunnen worden geleverd via onafhankelijke derden. Verzekeringsproducten kunnen worden gedistribueerd via partners of onafhankelijke derde partijen. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze website www.aig.com.