

Dienstenwijzer & Dienstverleningsdocument

Geachte cliënt,

Assurantie010 BV heeft een dienstverleningsdocument opgesteld ter bevordering van een juiste voorlichting aan cliënten omtrent onze werkzaamheden en beloningen.

Hierin treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijzen. Wij geven u graag een goed overzicht van wat deze inhouden en wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

Assurantie010 BV is een intermediair die u het werk én de zorg uit handen neemt bij het samenstellen van een evenwichtig dienstenpakket. Samen met u inventariseren wij de risico's waarmee u te maken hebt. Wij adviseren u over die producten welke naar ons beider oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen te behartigen.

Onze dienstverlening

Verzekeringen; iedereen heeft er mee te maken. Maar hoe bepaalt u welk product het beste bij u past? Bij Assurantie010 BV weten we dat elke klant uniek is. Wat wij voor u kunnen betekenen, hangt af van uw specifieke wensen, doelstellingen en omstandigheden.

- Wij komen bij voorkeur bij u thuis om te inventariseren wat uw wensen en mogelijkheden zijn.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons op onze kennis van de producten van meerdere financiële instellingen waarmee wij zaken doen. Wij zijn onafhankelijk in onze advisering en hebben geen enkele verplichting jegens een financiële instelling.
- Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling waarvan u overweegt een financieel product af te nemen.
- Wij begeleiden u na aanschaf van uw financieel product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over dit product. Wij staan u bij wanneer u veranderingen zou willen aanbrengen.
- Begeleiding bij de uitkering. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. U kunt dan denken aan schade aan uw auto maar ook in geval van overlijden op een levensverzekering. Ook in deze situaties helpen wij u in het contact met de betreffende financiële instelling.

Hoe worden wij beloond

Onze inkomsten bestaan uit een vergoeding die wij van de financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze vergoeding is een vergoeding van onze kosten en noemen wij provisie. Deze provisie zit verwerkt in de prijs van het financieel product. U ontvangt van ons geen aparte nota voor de gemaakte advieskosten bij het afnemen van een financieel product tenzij anders afgesproken. In de bijlage leest u hier meer over.

Wat wij van u verwachten

Wij verwachten van u een juiste en volledige informatie en dat het aanvraagformulier naar waarheid wordt ingevuld. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat de verzekeraar, op grond van de polisvoorwaarden, gerechtigd is deze schade niet of niet geheel te vergoeden.

Ook vragen wij, in uw eigen belang, door u op de hoogte te worden gehouden van ingrijpende wijzigingen in materiële, financiële of persoonlijke aard zowel tijdens als na het adviestraject.

Wij onderhouden in principe alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie van u met de verzekeraar.

Wij verwachten verder van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgeven van wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden ontstaan. Wanneer er iets onduidelijk of onjuist is weergegeven, neemt u dan even contact met ons op zodat wij dit kunnen corrigeren.

Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

U bent welkom op ons kantoor van maandag tot en met vrijdag. Gelieve eerst een afspraak maken omdat we regelmatig afspraken buiten de deur hebben. Buiten kantooortijden kunt u een bericht inspreken op ons antwoordapparaat, waarna wij z.s.m. contact opnemen.

Bezoekadres: Schuttevaerweg 47-49
3044 BA Rotterdam
Postadres: Postbus 29
2650 AA Berkel en Rodenrijs
Telefoon: 010- 3510010
E-mail: info@assurantie010.nl
Website: www.assurantie010.nl

De mailbox wordt dagelijks gecontroleerd op nieuwe berichten. Indien nodig zullen wij hierop direct actie ondernemen. Geef in uw bericht aan hoe u onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post, per fax of per mail.

Premiebetaling

Wanneer u een verzekeringsovereenkomst sluit, wentelt u bepaalde risico's af op een verzekeraar en/of bouwt u vermogen op. Omdat de belangen veelal erg groot zijn, is de betaling van de premie een wezenlijk onderdeel van de verzekeringsovereenkomst.

Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar vooruit. Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of halfjaar) is over het algemeen mogelijk. Soms worden bij termijnbetaling premietoelagen berekend omdat hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn. Deze toeslag is al verwerkt in de premie zoals we die vooraf aan u opgeven en zoals deze in de polis wordt vermeld.

De verzekeraar waarbij de verzekering voor u is afgesloten, zal de premie op de door u gewenste wijze incasseren. Onze voorkeur gaat uit naar automatische incasso.

De betalingsverplichting rust bij u. Wanneer uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, dient u er rekening mee te houden dat de dekking van uw verzekering kan worden opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar kan weigeren tot uitkering over te gaan. Het ontheft u niet van premiebetalingsplicht. De premie kan eventueel gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Onze relatie met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten

Assurantie010 BV is een onafhankelijk en zelfstandig assurantiëkantoor. Wij hebben geen financiële binding met een verzekeraar en zijn vrij om uw polissen onder te brengen bij die maatschappijen met wie wij zaken doen. Dit zijn enkele tientallen verzekeraars of banken.

Wij behartigen uw belangen ook in geval van schade indien de dekking hierin voorziet. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

Eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid

Assurantie010 BV beschikt over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) hetgeen voor u een waarborg is dat we beschikken over de vereiste assurantiëkennis en voldoen aan de in de WFT genoemde eisen. Het vergunningnummer is 12042720.

Ons kantoor voldoet aan de vergunningseisen om te bemiddelen voor:

Consumptief krediet, Hypotheken, Spaarrekeningen, Betaalrekeningen, Levensverzekeringen en Schadeverzekeringen.

Verder hebben wij de voorwaarden gecreëerd om de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend hoog te houden, d.m.v. (verplichte) permanente educatie.

Beëindiging van de relatie met ons kantoor

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Echter, beëindiging van uw verzekering kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering.

Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk in te dienen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Klachtafhandeling

Indien u een klacht heeft over onze werkwijze verzoeken wij u om direct contact met ons op te nemen zodat wij de zaak kunnen onderzoeken en oplossen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u zich wenden tot:

Stichting KiFiD (aansluitnummer 300.015795)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (0900-3552248)