

Dienstenwijzer van Assurantie Service Jan van Veen v.o.f. - De Meern

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, daarnaast eist de Wet financiële dienstverlening (Wfd) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) hun biedt.
2. **Assurantie Service Jan van Veen v.o.f.** tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wfd.
3. De complete tekst van deze Wet financiële dienstverlening kunt u vinden op de website van de beroepsorganisatie waar wij bij zijn aangesloten; www.adfiz.nl.

B. Wie zijn wij ?

1. **Assurantie Service Jan van Veen v.o.f.** is adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
3. Ons kantoor is opgericht in 1965, telt 2 firmanten en is door heel Nederland actief.

C. Onze diensten

1. De werkzaamheden van ons kantoor zullen bestaan uit:
 - t.a.v. de advisering:*
 - 0 informatie en/of uitleg over producten;
 - 0 in kaart brengen van de persoonlijke situatie van de klant;
 - 0 bekijken of en welk product de klant nodig heeft en waarom;
 - 0 bekijken welke van de door klant en het kantoor besproken producten voor de klant eventueel niet nodig zijn en waarom;
 - t.a.v. de bemiddeling/administratie/beheer*
 - 0 bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekeringen(en);
 - 0 controle van de polisgegevens;
 - 0 incasso en afdracht van de premie, tenzij u prefereert rechtstreeks aan de resp. maatschappij te betalen;
 - 0 beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door de klant verstrekte gegevens.
 - t.a.v. de begeleiding*
 - 0 hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging.
2. Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.
3. Wij zorgen ervoor dat uw verzekering blijft aansluiten bij uw wensen, voor zover u die aan ons heeft kenbaar gemaakt.

D. Wat verwachten wij van u ?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Het controleren van de ontvangen stukken: Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zondig laten corrigeren.
3. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
4. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen m.b.t. verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
5. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
6. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: Assurantie Service Jan van Veen, Mauritslaan 53, 3454 XR De Meern, tel. 030-6662170, fax 030-6621651, internet www.assurjvv.nl of e-mail info@assurjvv.nl.
2. Als niemand op ons kantoor bereikbaar is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan z.s.m. teruggebeld.

F. De premie

1. Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Wij incasseren de door u verschuldigde premie namens de verzekeringsmaatschappij of u betaalt rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. U kunt daarbij kiezen voor betaling d.m.v. acceptgiro of automatische incasso en afhankelijk van product en/of verzekeringsmaatschappij per jaar/halfjaar/kwartaal/maand. Als er kosten gemoeid zijn met termijnbetaling dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
2. Als u eenmaal de premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
3. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

G. Onze relatie met verzekeraars (of onze positie ten opzichte van de aanbieders)

Wij behoren geheel/gedeeltelijk tot de:

- 0 Verbonden bemiddelaars. Wij hebben per financieel product voor een exclusieve relatie met een verzekeraar en/of financiële instelling gekozen.
- 0 Gebonden bemiddelaars, dat wil zeggen dat wij voor een of meerdere product(soorten) een productieverplichting hebben met een verzekeraar en/of financiële instelling. Hieronder worden “afdwingbare verplichtingen” verstaan. Het gaat dan om verplichtingen om een bepaalde hoeveelheid productie bij een verzekeraar onder te brengen.
- X Ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van een aantal verzekeraars kunnen adviseren.
 - Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken.

H. Hoe worden wij beloond ?

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht, dit geldt niet voor complexe producten, zie voor die tarieven ons aparte DVD (Dienstverleningsdocument). Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

I. Onze kwaliteit

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden : Schadeverzekeringen, Levensverzekeringen.
2. Ons kantoor is aangesloten bij: Adfiz (Vereniging van register-adviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten) Adviseurs in Financiële Zekerheid.
3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
4. Assurantie Service Jan van Veen is in het bezit van de volgende relevante diploma's : Assurantiebemiddeling A en B, certificaat deelname cursus Beleggen A.
5. Wij bekwamen ons in ons vak via permanente educatie.
6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

J. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten ?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tel. 0900-3552248, e-mail info@kifid.nl ; www.kifid.nl
4. U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.

Assurantie Service Jan van Veen v.o.f.

Mauritslaan 53, 3454 XR De Meern

Tel. 030-6662170 Fax 030-6621651

www.assurjvv.nl info@assurjvv.nl

Bron : Verbond van Verzekeraars/Adfiz