



Advieswijzer Driessen Assurantiën

Inleiding

De verzekeringsbedrijfstaking hecht grote waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is in de Wet Financieel Toezicht (Wft) deze voorlichting ook opgenomen.

De wet schrijft voor aan welke punten assurantiëkantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten en rechtspersonen (bedrijven). Driessen Assurantiën past deze wet toe. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wet. In deze Dienstwijzer geven wij aan wat wij voor u kunnen betekenen, maar ook wat wij van u verwachten. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website www.minfin.nl of www.afm.nl

Inhoudsopgave

Pagina 1: Wie zijn wij?

Pagina 2: Onze bereikbaarheid

Pagina 2: Onze diensten

Pagina 3: Wat verwachten wij van u?

Pagina 3: De premie

Pagina 4: Onze relatie met verzekeraars

Pagina 4: Keuze van onze aanbieders

Pagina 4: Hoe worden wij beloond?

Pagina 4: Onze kwaliteit

Pagina 5: Beëindiging relatie

Pagina 5: Klachten?

Wie zijn wij?

- Driessen Assurantiën zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt op het gebied van schadeverzekeringen. 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.
- Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. In geval van specialistische verzekeringen zoals Kostbaarheden, Juweliers- en Horeca- en aanverwante bedrijven zullen deze vrijwel altijd binnen onze volmacht gesloten worden en zullen wij niet bij meerdere maatschappijen een vergelijking van de door u te sluiten producten maken.
- Wij hebben een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van u, op naam van deze maatschappij verzekeringen te accepteren en schaden af te wikkelen.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

- Driessen Assurantiën
Lange Voorhout 39
2514 EC Den Haag
T. 070-3624545
F. 070-3634928
info@driessenassurantien.nl
www.driessenassurantien.nl
- Ons kantoor is op werkdagen geopend van 08.30 uur tot en met 17.30 uur.
- Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestigt u deze dan ook per post, fax, of e-mail.
- Als u binnen een redelijke termijn geen reactie op uw (schriftelijke) vraag/verzoek krijgt, is uw bericht hoogstwaarschijnlijk niet bij ons aangekomen. Wij verzoeken u dan telefonisch contact met ons op te nemen.

Onze diensten

Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

- schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u bijvoorbeeld schade vergoed krijgen die u lijdt door bijvoorbeeld brand of water in uw bedrijf of huis, of als u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken of,
- verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren, bijvoorbeeld als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige bedrijfsmatige schadeverzekeringen. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt beperken en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert. U blijft ten alle tijden verantwoordelijk voor het opgeven van de (juiste) verzekerde bedragen.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is. In geval van specialistische verzekeringen zoals Kostbaarheden, Juweliers- en Horeca- en aanverwante bedrijven zullen deze vrijwel altijd binnen onze volmacht gesloten worden en zullen wij zelf de polis opmaken.
- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen. In geval van specialistische verzekeringen

zoals Kostbaarheden, Juweliers- en Horeca- en aanverwante bedrijven zullen deze vrijwel altijd binnen onze volmacht gesloten worden en zullen wij in de meeste gevallen zelf direct voorlopige dekking kunnen afgeven.

- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
 - Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
 - Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
 - Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.
- Op het gebied van : *Levensverzekeringen, Hypothecair krediet, Consumptief krediet, Betalen en sparen* zullen wij u niet (actief) adviseren. Indien u ons verzoekt hierin te adviseren of bemiddelen zullen wij met u bekijken wat de mogelijkheden zijn.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening 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 en/of wetgeving de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

- Heeft 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 een juist advies.
- Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning of bedrijf, grote aankopen inboedel of inventaris, wijziging van beroep, bedrijfsovername, relevante verandering van inkomen of omzet, aan- en verbouw van uw woning of bedrijf, verhuizing, beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen, etc.
- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

De premie

Incasso

- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- U kunt ons of de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven, ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro (tenzij maandbetaling).
- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of maand te betalen
- Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
- Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Afspraken rondom premiebetaling

- 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.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. In geval van specialistische verzekeringen zoals Kostbaarheden, Juweliers- en Horeca- en aanverwante bedrijven zullen wij u vrijwel nooit omtrent andere verzekeringsmaatschappijen adviseren.

Keuze van onze aanbieders

De markt kent veel aanbieders en financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder.

Ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de financiële dienstverlener zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. In geval van specialistische verzekeringen zoals Kostbaarheden, Juweliers- en Horeca- en aanverwante bedrijven zullen deze vrijwel altijd binnen onze volmacht gesloten worden.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op de volgende wijze vergoed: 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. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hier vooraf over.

Onze kwaliteit

- Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12006378. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
- Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz (adviseurs in financiële zekerheid). Dit betekent dat wij lid zijn van 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.
- Wij zijn in het bezit van alle relevante diploma's en certificaten.
- Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie

- 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. Voor verzekeringen binnen onze volmacht kunt u een tussenpersoon verzoeken namens u op te treden.
- Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.
- Beide gevallen laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten ?

- 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.
- Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
- Alle klachten worden door de directie behandeld.
- Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AN Den Haag
Tel: 070-3338999 / Fax: 070-3338900
e-mail: info@kifid.nl / website: www.kifid.nl

- In geval van een volmacht product dat gesloten is bij Lloyd's of London, 100% of ten dele, kunt u zich tevens wenden tot de wettelijk vertegenwoordiger van Lloyd's of London voor Nederland:
De heer A.D. Fontein
Postbus 1030
3160 AE Rhoon
Tel: 010-5066600 / Fax: 010-5019593
e-mail: a.fontein@hvd.nl
- U kunt zich (daarna) tevens tot de burgerlijke rechter wenden.