

Dienstenwijzer

**Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer:
* 12017836**

VERBOSSEN ADVISEERT VAKKUNDIG EN ONAFHANKELIJK

- Schadeverzekeringen voor de particulier en het bedrijfsleven
- Levensverzekeringen
- Employee Benefits met betrekking tot verzekeringen
- Verzekeringsgerelateerde spaarproducten
- Pensioenen
- Hypotheekadvisering
- (Bedrijfs-)financieringen

Adres:
Verlengde Velmolen 12
5406 NT, Uden

Geachte relatie,
Geachte heer, mevrouw,

De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting en kwaliteit op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstaking per 1 januari 2007 de Wet op het financieel toezicht (Wft) van toepassing; Deze wet legt de financiële dienstverleners waaronder assurantieadviseurs een aantal verplichtingen op. Op grond van deze Wet op het financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken. Tevens maken wij van de gelegenheid gebruik om u uitgebreid onze werkwijze toe te lichten.

Met de vergunning die wij hebben mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen

De complete tekst van de Wft kunt u vinden op www.afm.nl.

Wie zijn wij?

Verbossen Assurantiën en Risicobeheer BV 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 waarmee u te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's kunnen worden verzekerd. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering behartigen wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar wij de verzekeringen voor u onderbrengen. Onze doelstelling is om cliënten een deskundig advies te geven over diverse vormen van verzekeringen en andere financiële diensten. De werkwijze van ons kantoor kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid in combinatie met een persoonlijke band met onze relaties.

Ons kantoor is opgericht in 1971 en telt in totaal een 25-tal gediplomeerde medewerkers. Tevens zijn wij vanaf 2000 ISO-gecertificeerd.

Bereikbaarheid

Het is belangrijk dat u ons altijd kunt bereiken. Om een schade door te geven. Of omdat u een vraag heeft over een bestaande of nieuwe verzekering.

Onze openingstijden zijn van maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Na sluitingstijd kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat of via onze site www.verbossen.nl een bericht doorgeven. Wij reageren dan zo spoedig mogelijk. Mocht het om een spoedgeval gaan dan staat op het antwoordapparaat en onze website ook ons 06-servicenummer dat u kunt bellen. U krijgt dan één van onze medewerkers aan de lijn of u spreekt uw telefoonnummer in. Wij zullen dan zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om u van dienst te zijn.

Wij zijn u graag van dienst

Veel van ons werk verrichten wij buiten uw gezichtsveld. Hierbij geven wij u een overzicht van de wijze waarop ons kantoor werkt. En wat wij precies voor u doen. U kunt zich dan een goed beeld vormen van wie wij zijn, hoe wij werken en welke kwaliteitseisen wij stellen. Wij hopen van harte dat deze kennismaking u bevalt. En als u verdere vragen heeft, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Onze diensten

Algemeen

Wij kunnen onze cliënten behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- **Schadeverzekeringen voor de particulier en het bedrijfsleven**
- **Levensverzekeringen**
- **Employee Benefits met betrekking tot verzekeringen**
- **Verzekeringsgerelateerde spaarproducten**
- **Pensioenen**
- **Hypotheekadvisering**
- **(Bedrijfs-)financieringen**

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.

Indien u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, dan kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Analyse van uw wensen

Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij bepalen wij in overleg met u, welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

Daarna vergelijken wij de premies en voorwaarden van diverse maatschappijen en geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van verzekeraar en voorwaarden, zodat deze goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden op dat moment.

Bij het invullen van de aanvraag van de verzekering staan wij u terzijde. En wij helpen u bij het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

Verzorgen van voorlopige dekking

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 het aanvraagformulier van de verzekering ondertekent 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 bent verzekerd. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode voorlopige dekking te verlenen. Indien u zaken bij ons in dekking geeft ontvangt u van ons altijd binnen enkele dagen een schriftelijke bevestiging van deze dekking.

Controle verzekeringsdocumenten en premietarief

Wij controleren met u of de aanvraag voor een verzekering correct en volledig is ingevuld.

In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is opgemaakt.

Over de verzekering die u heeft afgesloten, bent u premie verschuldigd. Wij controleren bij binnenkomst van de polis en bij wijziging hiervan of de verzekeringsmaatschappij de juiste tarieven voor u hanteert.

Verzorgen van de uitkering

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, een ongeval of bij een overlijden. Namens u zullen wij, zodra wij daarover zijn geïnformeerd die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

Werkzaamheden afkopen levensverzekering

Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

Uitkering levensverzekering

Voordat de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst bekijken wij samen de diverse mogelijkheden voor u.

Archivering

Wij archiveren alle bij ons bekende gegevens in een persoonlijk dossier.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken.

De juiste gegevens

Wellicht is het overbodig om te melden, maar wij verwachten 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.

Het controleren van 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. Dus controleer altijd de ontvangen polisbladen en aanhangsels evenals de ontvangen schade-uitkeringen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij kunnen uw vragen beantwoorden en zullen zonodig de polis laten corrigeren.

Elders lopende verzekeringen

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 onder- of juist oververzekering. Tevens kunnen wij dan bepalen of er hiaten zijn in uw totale verzekeringspakket, waardoor bepaalde dekkingen zouden kunnen ontbreken.

Wijziging in persoonlijk situatie

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als 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: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen en dergelijke. En natuurlijk ook de wijzigingen van uw bank- of gironummer.

Contact met verzekeraar

Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraar.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. In overleg met u bepalen wij voor welke incassomethode zal worden gekozen. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode wordt gevolgd. Tevens informeren wij u dat over sommige premies nog assurantiebelasting is verschuldigd.

Incasso door Verbossen Assurantiën & Risicobeheer BV

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons - namens de verzekeringsmaatschappij - bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro
- b) automatische afschrijving van bank of giro, enz.

Premies worden in principe per jaar betaald.

Als u eenmaal uw premie aan ons heeft betaald, hoeft u deze niet meer aan de verzekeraar te voldoen. Daarvoor zorgen wij.

Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.

Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt.

Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

Premies worden in principe per jaar betaald.

In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling aan de maatschappij, dan wordt u daarover ingelicht.

Als u vragen heeft 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 premie 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 volledig onafhankelijk en vrij in onze adviezen. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars, banken of hypotheekverstrekkers.

Er is geen financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij die geheel of gedeeltelijk eigenaar is van ons kantoor. Wij kunnen daarom objectief adviseren.

Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Wij werken met een aantal voorkeursmaatschappijen en wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten provisie. Deze provisie is een onderdeel 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 hierover vooraf.

Onze kwaliteit

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder het volgende nummer: 1201 7836.

Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Ons kantoor is tevens aangesloten bij Adfiz (Adviseurs in financiële zekerheid).

Om bij bovenstaande beroepsvereniging toegelaten te worden moet worden voldaan aan hoge kwaliteitseisen op het gebied van vakbekwaamheid, professionaliteit, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze assurantiemedewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Daarnaast mag het kantoor op geen enkele wijze bindingen hebben met financiële instellingen zoals banken of verzekeringsmaatschappijen, die ons advies naar u zouden kunnen beïnvloeden. Dit garandeert dat u van ons kantoor een objectief advies ontvangt. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Klachten?

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan aan ons kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtencollege, te weten:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

telefoon 070 - 333 89 99

fax 070 - 333 89 00

e-mail: info@klachteninstituut.nl

website: www.kifid.nl.

U kunt zich tevens wenden tot de Burgerlijke Rechter.

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.

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 kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.