

Dienstverlenings Document Vast & Zeker Bedrijfsverzekeringen BV

Vast & Zeker Bedrijfsverzekeringen BV
Postbus 50
7300 AB APELDOORN
Telefoon: 055 - 356 10 00
Fax: 055 - 356 15 15
Website: www.v-z.nl
E-mail: info@v-z.nl



A. Inleiding

De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2007 is de Wet op het Financieel Toezicht in werking getreden, die eist dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener u biedt. In dit schrijven vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.

Vast & Zeker (hierna te noemen V & Z) tracht in de voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft.

De complete tekst van de Wet op het Financieel Toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM); www.afm.nl.

B. Wie zijn wij?

V&Z is adviseur op het gebied van verzekeringen. 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.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de aanbieders met wie u financiële producten heeft gesloten.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en zijn ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12013390. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM; www.afm.nl. of bij de AFM, t.a.v. afdeling Consumentenvoorlichting, Postbus 11723, 1001 GS AMSTERDAM

C. De aard van onze financiële dienstverlening

Wij kunnen u adviseren op het gebied van schadeverzekeringen.

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

D. Wat verwachten wij van u?

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 bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

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.

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: 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.

Wij onderhouden alle contacten met de aanbieder. In het geval u zelf in contact wilt staan met de aanbieder dan stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

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

Vast & Zeker Bedrijfsverzekeringen BV

Bezoekadres:

Hoofdstraat 51A

7311 JV Apeldoorn

Postadres:

Postbus 50

7300 AB Apeldoorn

telefoon 055-3561000

website www.v-z.nl

E-mail info@v-z.nl.

Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot en 17.00 uur.

Telefoon tijdens kantooruren: 055-3561000

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 06 – 46 25 12 42

Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende ochtend teruggebeld.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, of e-mail: info@v-z.nl .

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

F1. Incasso door verzekeraar

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

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

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, 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. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F2. Incasso door Vast & Zeker

Incasso door Vast & Zeker vindt alleen plaats bij aflopende reisverzekeringen.

U kunt deze premie betalen door middel van het overmaken van de premie via uw bank of giro.

Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

F3. 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.

G. Onze positie ten opzichte van aanbieders

Wij behoren geheel tot de ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Dat wil zeggen dat we in vrijheid de producten van een aantal verzekeraars kunnen adviseren.

Bij de selectie van verzekeraars waarmee wij zaken doen, valt onze keuze op instellingen die naar ons oordeel een goede prijs/prestatieverhouding hebben. Hierbij letten we op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie. Maar ook op de wijze en snelheid waarmee de maatschappij schades afwikkelt en polisaanvragen en mutaties verwerkt.

Indien wij een advies geven over een te sluiten verzekering of andere financiële dienst, selecteren wij, na analyse, binnen deze groep van instellingen de verzekering of financiële dienst die goed aansluit bij de wensen van de cliënt die ons advies vraagt.

H. Hoe worden wij beloond?

H1. Beloning op basis van provisie

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 hierover vooraf.

H2. Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.

Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

I. Algemene zorg- en informatieplicht ten aanzien van belangenconflicten

Wij zetten ons op een eerlijke, billijke en professionele wijze in voor uw belangen. Wij zorgen ervoor dat u op billijke wijze wordt behandeld indien een belangenconflict onvermijdelijk blijkt te zijn. Indien een belangenconflict zich voordoet of dreigt voor te doen, zijn wij verplicht u hiervan op de hoogte te stellen voordat wij zaken met u gaan doen.

J. Onze kwaliteit

Ons kantoor is aangesloten bij :

- Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- Kamer van Koophandel (KvK);
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID);
- Stichting Financiële Dienstverlening (StFD).

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

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

K. Beëindiging relatie

Indien u de relatie met ons wenst te beëindigen, dan kunt u de verzekering per eerstvolgende mogelijkheid of per komende contractvervaldatum opzeggen. Hierbij dient de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook kunt u uw verzekering eventueel tussentijds overschrijven naar een ander intermediair.

Natuurlijk kunnen wij ook het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. In voornoemde gevallen eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

L. PRIVACY VERKLARING

UW PERSOONSGEGEVENS

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

WIJ GAAN ZORGVULDIG MET UW GEGEVENS OM

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudings-verklaring ondertekend.

HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de het verzekeren van bepaalde risico's.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

HOE LANG BEWAREN WIJ UW GEGEVENS?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen, financiële producten en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij kunnen lopen over een geleverd product of dienst.

WAT ZIJN UW RECHTEN?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

WAT IS DE SITUATIE WANNEER U ONS BEPAALDE INFORMATIE NIET GEEFT, OF ONS BEPERKT IN HET GEBRUIK DAARVAN?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

KLACHTEN OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET UW PERSOONSgegevens OMGAAN

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

M. Interne klachtenprocedure en de erkende geschilleninstantie

Als u een klacht heeft 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.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) terecht;

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

info@kifid.nl

www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Handtekening **voor ontvangst** van het Dienstverleningsdocument Vast & Zeker
Bedrijfsverzekeringen BV

Datum: .. - .. - 20

Handtekening:

Naam: