

Informatie over onze dienstverlening

De wetgever hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is het wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

Wie zijn wij?

vanderMolen Assurantiën is een op 01-01-2000 opgericht assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Ook hebben wij vergunningen voor andere financiële diensten zoals kredieten, hypotheken en spaarrekeningen.

Naam en adresgegevens

Postadres

Kokkelmanlanden 26
7542 JA Enschede

Bereikbaarheid

Telefoon : 053-4767572

E-mail : info@vdmverzekeringen.nl

Internet : www.vdmverzekeringen.nl

Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder telefoonnummer 06-30416970.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

Wat doen wij?

1. Algemeen

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

2. Specifiek

Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 15 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.

Wij controleren de polis en de premie die de verzekeraars bij u in rekening brengen.

Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten.

Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in elk 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u 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 achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

De premiebetaling

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de verzekeraar bij u rechtstreeks de premie incasseert. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of sub- agentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Beloningsbeleid

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) waar uw schadeverzekeringen gesloten zijn een kostenvergoeding op basis van provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

Ook is het mogelijk om uw schadeverzekeringen zonder provisie te sluiten waardoor uw premie goedkoper wordt. Deze vorm is echter altijd gekoppeld aan een serviceabonnement. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf. U moet dan denken aan levensverzekeringen, hypotheek en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform.

Met freelancers werken wij met een van tevoren afgesproken en in een overeenkomst vastgelegd verrichtingsstarief.

Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12010746. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 08083742
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.007088
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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.

Klachten?

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 daar ons zo spoedig mogelijk schriftelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt.

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KIFID waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KIFID kunt indienen.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. Op uw verzoek zenden wij u deze toe.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met de klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID).

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 0900-3552248

<http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Volgnummer 4, opgesteld te Enschede op 01-01-2013
