

Dienstenwijzer

Van Laar vof verzekeringen & hypotheke
Einsteinstraat 29
3902 HN Veenendaal

h/o – Van Laar vof verzekeringen & hypotheke
en
www.goedkopeautopremie.nl

Dienstenwijzer

In de Dienstenwijzer, wordt een aantal gedragsregels vastgelegd die een assurantie adviseur in zijn omgang met de klant in acht moet nemen.

In de Dienstenwijzer geeft een kantoor inzicht aan de consument in zijn dienstverlening, volgens de regels zoals voorgeschreven in de Wet Financiële diensten (WFD)

Een van de regels is, dat een exemplaar van de dienstenwijzer vooraf uitgereikt moet worden aan de klant.

a. Wie zijn wij?

Van Laar is een ongebonden adviseur, die zich bezig houdt met financiële dienstverlening in de volgende sectoren:

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- pensioenen
- hypotheke
- financieringen
- sparen

Ons takenpakket binnen de hierboven genoemde sectoren bestaat uit:

- verstrekken van adviezen
- bemiddeling
- specifieke diensten

Leidraad voor ons kantoor is, dat wij niet alleen de adviseur zijn maar ook regelend en bemiddelend optreden voor onze klant.

Op onze dienstverlening is de dienstenwijzer van toepassing.

Een exemplaar van de dienstenwijzer kunt u verkrijgen bij:

- Ons kantoor (zowel digitaal als op papier)
- www.aavlaar.nl
- www.goedkopeautopremie.nl

b. Onze diensten

t.a.v de advisering:

- o informatie en/of uitleg over producten;
- o in kaart brengen van de persoonlijke situatie van de klant op basis van de beschikbaar gestelde gegevens;
- o bekijken of en welk product de klant nodig heeft en waarom;
- o 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/beheer

- o bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekering(en)
- o controle van de polisgegevens versus de aanvraag
- o incasso van de premie laten wij over aan de verzekeringsmaatschappij waardoor u hier geen risico loopt
- o beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door de klant verstrekte schriftelijke gegevens.

t.a.v. de begeleiding

- o hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging

Het kantoor streeft er naar, om ten minste één maal per jaar uw pakket te beoordelen en u hierover te informeren.

c. Wat verwachten wij van u?

- Wij verwachten van u een stipte premie betaling. In het algemeen geldt hiervoor een termijn van 30 dagen. Indien u niet tijdig betaald, dan *kan* de maatschappij de dekking opschorten (u bent dan niet verzekerd) en incasso maatregelen nemen.
- Natuurlijk gaan wij er vanuit, dat u ons op de hoogte houdt van bepaalde ontwikkelingen. Het gaat hier om ontwikkelingen die betrekking hebben op de bij ons kantoor ondergebrachte verzekeringen. Bijvoorbeeld wijzigingen in de gezinssituatie (scheiding, overlijden, geboorte, uit het huis gaan) of in de werksituatie, over wijzigingen in de huisvesting (andere woning, uitbreiding van de woning) of in de inboedel. Als wij niet tijdig hierover geïnformeerd zijn kunnen wij niet tijdig actie ondernemen om uw belangen goed te behartigen.
- Wij gaan er van uit, dat de door u verstrekte informatie juist en volledig is.
- Wij verwachten van u, dat u de polis controleert op juistheid en volledigheid en ons informeert bij gebleken fouten.
- Contacten met de verzekeraar onderhoudt ons kantoor in principe voor u. Indien u zelf contact dient te onderhouden met de verzekeraar, zullen wij u dat expliciet melden.

d. Onze bereikbaarheid

- Telefonisch → op nummer 0318-52 60 72 tussen 9.00 uur en 17.00 uur
- Telefonisch → op nummer 0318-65 64 88
- Antwoordapparaat → dag en nacht kunt u een boodschap inspreken.
- Telefax → op nummer 0318 – 552 822 dag en nacht
- Via e-mail → op adres info@aavlaarvof.nl
- Bezoek tijdens kantooruren → op adres Einsteinstraat 29, te Veenendaal.
- Bezoek buiten kantooruren alleen op afspraak → op adres Schadijk 65, te Veenendaal.

e. De premie

- De wijze waarop de premies voor uw verzekeringen kunnen worden voldaan zijn de acceptgiro en/of machtiging. Hierover wordt u nader geïnformeerd door de betreffende verzekeraar.
- Het niet tijdig voldoen aan uw betalingsverplichtingen leidt tot verlies van dekking (niet verzekerd zijn) terwijl de premie toch betaald moet worden. Dit kan ernstige gevolgen voor u hebben!
- Het systeem van termijnbetalingen in de vorm van een zogenaamde rekening courant (voorschot betalingen) wordt door ons kantoor niet gehanteerd.

- De enige premie die ons kantoor wel incasseert zijn premie voor reis-, annulerings- en bromfietsverzekeringen. Door tijdige betaling aan ons bent u gekweten van uw schuld aan de verzekeraar.

f. Onze relatie met verzekeraars

- Ons kantoor werkt met meerdere verzekeraars. Het aantal verzekeraars waarmee wij zaken doen ligt op ca. 60. Hiervan doen wij met ca. 10 verzekeraars de meeste zaken.
- Ons kantoor heeft **geen** afspraken en/of overeenkomsten met verzekeraars van financiële aard. Er is **geen** enkele verzekeraar die enig belang heeft in het eigendom van ons kantoor zodat wij objectief kunnen zijn.
- Ons kantoor treedt niet op als gevolmachtigde voor verzekeraars.

g. Hoe worden wij beloond?

- Bij verzekeringen, hypotheek en financieringen worden wij beloond door de verzekeraar en/of bank mits de verzekering/hypotheek daadwerkelijk tot stand komt via onze bemiddeling. De beloning bedraagt meestal een variërend percentage van de premie of van de hypotheeksom. Indien door ons werkzaamheden worden uitgevoerd in de advies sfeer maar de verzekering/hypotheek komt niet tot stand is er geen sprake van een beloning!
- Ook bij werkzaamheden zoals regeling van schades, regelen van afkoop etc. is er **geen** sprake van een vergoeding.

- Aangezien er in de advies sfeer vaak geen sprake is van een beloning en indien de klant niet tot onze kern relaties behoort kunnen wij bij arbeidsintensieve diensten (bijv. hypotheek en pensioen) een uurtarief in rekening brengen. In dit geval wordt de klant vooraf geïnformeerd hierover.

h. Onze kwaliteit

- Ons kantoor is ingeschreven in het AFM register met vergunning nummer 12007025. Alle personen binnen ons kantoor, beschikken over minimaal de volledige opleiding Assurantie B.
- Ons kantoor is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.004065.
- Ons kantoor heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering gesloten bij de Verenigde Assurantiebedrijven Nederland N.V. onder nummer 7367/057367. Dit geeft u extra zekerheid.

i. Beëindiging relatie

- U als klant hebt het recht om op elk moment dat u dat wil de relatie te beëindigen en om dan de verzekeraar te vragen de lopende verzekeringen over te boeken naar een ander intermediair.
- Ons kantoor heeft eveneens het recht om de relatie te beëindigen en om de verzekeraar te vragen de lopende verzekeringen over te boeken naar een ander intermediair. U blijft dan wel vrij in de keuze van het intermediair.

- Zowel uw als ons recht houdt alleen in, dat de keuze voor ons kantoor als uw adviseur c.q. bemiddelaar wordt beëindigd. Uw relatie en daarmee uw polissen blijven onverkort van kracht bij de betreffende verzekeraar. Indien u naar een ander intermediair wenst over te stappen, dient de betreffende verzekeraar akkoord te gaan met uw keuze.

j. Klachten?

- Natuurlijk doen wij onze best om klachten te voorkomen. Toch kan het zo zijn, dat u niet tevreden bent en een klacht hebt. Aarzel dan niet om deze aan ons te melden. Ons kantoor zal zeer serieus omgaan met uw klacht en trachten deze op te lossen. Hiervoor kunt u klachtenformulier bij ons aanvragen.
- Indien uw klacht door ons niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u de klacht door een onafhankelijke instantie laten behandelen. Hiervoor is de KiFiD opgericht die uw klacht zal behandelen.
- Ons kantoor is aangesloten bij de KiFiD (Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).
- Contactgegevens van KiFiD: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag. (www.kifid.nl)

Versie 05-2007
C:\MD\VLV