

Dienstenwijzer 2012

Geachte Relatie

De verzekeringsbedrijfstaking hecht een goede voorlichting op het gebied van verzekeren. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstaking gebruikelijk om gebruik te maken van een zogeheten dienstenwijzer. Hierin staat wat u van ons kunt verwachten, hoe wij werken en wat wij van u vragen.

Wie zijn wij?

De Jong Verzekeringen BV
h.o.d.n. Assurantiehuis
Postbus 251
4140 AG LEERDAM

Wij adviseren/bemiddelen in schadeverzekeringen in de breedste zin van het woord, waarbij wij met u een inventarisatie maken van de risico's waar u in het dagelijkse leven mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd dienen te worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Tevens begeleiden onze kantoren ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen, waar de verzekeringen worden ondergebracht.

Bereikbaarheid

Telefoon : 0345-631211
Fax : 0345-637759
E-mail : info@assurantiehuis.nl
Website : www.assurantiehuis.nl

Lidmaatschappen en registraties:

AFM (Autoriteit Financiële Markten)
KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
KvK (Kamer van Koophandel)

AFM

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van ondermeer financiële dienstverleners. Wij zijn geregistreerd onder nummer 12016918. Het register kunt u raadplegen op www.afm.nl.

KiFiD

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar mocht u onverhoopt toch een klacht willen indienen dan kunt u dit doen bij de KiFiD onder nummer 300.012427.

KvK

Wij zijn ingeschreven onder nummer 23084594.

Onze diensten

ALGEMEEN

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

- *Schadeverzekeringen.*
Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld; uw bagage tijdens de vakantie zoekt raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis, etc. U kunt hierbij denken aan een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering.
- *Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren* als u één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of mocht komt te overlijden. (Ongevallen Verzekering)

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als cliënt. 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 de door u verstrekte gegevens een risico-inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke u wellicht zelf zou kunnen dragen.
- 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 verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.

- Samen met u laten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden, zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar heeft ontvangen, conform de aanvraag is.
- 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 kan de acceptatie namelijk enige tijd in beslag nemen. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat er nog aanvullende informatie verstrekt moet worden. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meeste wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke situatie.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de maatschappij en door de voortgang van de afhandeling van de schade in de gaten te houden.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook wat van u.

- Wij verwachten in elk geval dat u de juiste gegevens en informatie aan ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang, want mocht er in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie aan ons heeft doorgegeven, kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar

gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

- Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk om dat te 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 of raken.
- Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende voorbeelden; geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante veranderingen in het inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- 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

BETALING AAN VERZEKERAAR

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
- De premieafschrijving gebeurt op een vast moment, dat u vooraf bekend is gemaakt.
- Als u vragen heeft over een afschrijving, als u het niet eens bent met de hoogte van een afschrijving of een afschrijving wenst terug te vorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- In overleg kan de premie ook per half jaar, kwartaal of per maand worden betaald.
- Als u kiest voor een gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een toeslag voor.

BETALING VIA ONS KANTOOR

Indien u wenst uw premie rechtstreeks aan één van onze kantoren te betalen, is uw plicht de premie te betalen aan de verzekeraar komen te vervallen en op ons kantoor overgegaan. Wanneer de premiebetaling niet of niet tijdig wordt voldaan, zult u van ons een aanmaning ontvangen.

- U kunt ons kantoor machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
- Als u vragen heeft over een afschrijving, als u het niet eens bent met de hoogte van een afschrijving of een afschrijving wenst terug te vorderen, kunt u contact met ons kantoor opnemen.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een door ons verstrekte acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- In overleg kan de premie ook per half jaar, kwartaal of per maand worden betaald.
- Als u kiest voor een gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een toeslag voor.

AFSPRAKEN RONDOM PREMIEBETALING

- Het is van belang dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet of niet tijdig betaald, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook dan kunnen de verschuldigde premies alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Indien er wel een uitkering volgt, kan de verschuldigde premie ook van de schade-uitkering worden afgehouden.
- Als u verwacht niet tijdig te kunnen betalen, informeert u ons dan op tijd, zodat we een passende 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.
- Indien de premiebetaling via ons kantoor verloopt, kan bij het recht op een gehele of gedeeltelijke premierestitutie, de nog verschuldigde premie worden verrekend.

Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn adviesvrij. Dit houdt in dat wij vrij zijn om u een product van verschillend verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

Zo kunnen wij samen met u, het product met de beste prijs-kwaliteitverhouding voor uw persoonlijke situatie, uitzoeken.

Hoe worden wij beloond?

Wij worden beloond op basis van provisie. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekeringen zijn afgesloten, een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd, kunnen er rechtstreeks kosten bij u in rekening worden gebracht.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt dan de verzekeraar verzoeken om de lopende verzekeringen over te boeken naar een ander intermediair. U blijft vrij in het maken van de keuze van een ander intermediair.

Klachten?

Indien 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 vriendelijk om ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Tevens berichten wij u dat wij zijn aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen.

- Na ontvangst van uw klacht, nemen wij zo snel mogelijk contact met u op.
- Alle klachten worden door de directie behandeld.
- Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing voor beide partijen kunnen komen, kunt u uw klacht indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op het volgende adres:
KiFiD
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
Tel. : (070) 333 89 99
Fax : (070) 333 89 00
Internet : www.klachteninstituut.nl
E-mail : info@klachteninstituut.nl