Versie 2009-2

Dienstenwijzer van: Assurantiekantoor Rinus Vissers

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is 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.

B. Wie zijn wij?

Rinus Vissers is een *assurantie*kantoor dat particulieren *(en bedrijven)* adviseert over (financiele) risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Onze adresgegevens zijn: **Assurantiekantoor Rinus Vissers Cyclaamstraat 35 4921 JA Made**

C. 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

a. 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 5 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
c. 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;
d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

D. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u 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 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 en/of de verzekeraar doorgeeft.
3. 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? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan 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.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 9.00h t/m 18.00h geopend *en s'avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 0162-681887*
2. *Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u uw boodschap op ons antwoordapparaat achter laten, wij bellen u dan zo snel mogelijk terug.*
3. *Tijdens onze afwezigheid in vakantieperiodes kunt u ook direct contact opnemen met de verzekeraar.*

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premie betaling per jaar plaats vindt aan de verzekeraar. Het is echter mogelijk dat wij voor u een verzoek tot bijvoorbeeld maand of kwartaal, of halfjaarbetaling doen bij de betreffende verzekeraar.

G. 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 subagentschap 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.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

H. Hoe worden wij beloond?
Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

I. Onze kwaliteit
1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12007709. 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 18121513
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 20026665
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. 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.

K. 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 ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenprocedure is als volgt:

Klachtenprocedure

1. Klachtenformulieren met de indicatie klacht zullen beoordeeld worden door de directie van ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht.
3. 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 klachtenprocedure U vindt deze op onze website www.rinusvissers.nl

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw 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.

L. 2009-02
Volgnummer 2, opgesteld te Made op 31 juli 2009