



# Dienstverleningsdocument Dorsman Assurantiën

Dorsman Assurantiën is gespecialiseerd op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat de klant centraal. Uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

## Ons dienstverleningsdocument

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

## Onze gegevens

Bezoekadres : Passage 11, 2042 KS ZANDVOORT  
Postadres : Postbus 11, 2040 AA ZANDVOORT  
Telefoon : 023 – 571 45 34  
Fax : 023 – 571 66 84  
E-mail : info@dorsman.nl  
Website : www.dorsman.nl  
ING : 71 37 74  
ABN-AMRO : 44 70 26 143  
Openingstijden : Maandag t/m vrijdag van 8:30 tot 17:00 uur

Instantie/organisatie	Registratienummer
Autoriteit Financiële Markten	60197
Wet Financieel Toezicht	12017078
Kamer van Koophandel	34053542
KiFiD (klachteninstituut)	300.012640

## Onze financiële dienstverlening

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet financieel toezicht (Wft) beschikken wij over de vereiste vergunning. De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen van de volgende producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Spaarrekeningen

## Schade- en Levensverzekeringen

Te denken valt hierbij aan autoverzekeringen, opstal- & inboedelverzekeringen, reisverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, zorgverzekeringen, ongevallenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, uitvaartverzekeringen, lijfrentepolissen, risicoverzekeringen, koopsompolissen, pensioenverzekeringen, beleggings- of spaarverzekeringen.

## Overige financiële diensten:

Te denken valt hierbij aan sparen.

## Persoonsgegevens

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking gesteld.

## Onze werkwijze

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen en overige financiële diensten, kunt u het volgende van ons verwachten.

- een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket en verzekeringsbehoefte;
- advies welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen;
- hulp bij het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen;
- tips op gebied van schadepreventie;
- adviezen zodat u niet te hoog, maar ook niet te laag verzekerd bent;
- op verzoek product- en prijsvergelijkingen en geven hierbij ons advies om u te helpen bij de keuze van het product zodat deze goed aansluit bij uw specifieke wensen en omstandigheden;
- ondersteuning bij het invullen van de verzekeringsaanvraag. Vervolgens controleren wij met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld;
- in een later stadium voor zover mogelijk de controle of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is;
- indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking;
- de archivering van alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier;
- ondersteuning bij het invullen van de formulieren in geval van schade en behartigen uw belangen in het contact met de verzekeringsmaatschappij;
- die noodzakelijke maatregelen die namens u getroffen moeten worden, in geval van overlijden of blijvende invaliditeit, om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering(en).

### Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van verschillende maatschappijen, waar wij een agentschap van hebben, kunnen adviseren. Wij kunnen als uw tussenpersoon optreden voor al uw polissen en financiële diensten. Dat is niet alléén gemakkelijk maar vooral ook veilig. De met ons samenwerkende maatschappijen hebben geen financiële belangen in ons bedrijf.

### Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening 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 hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden, de verzekeraar gerechtigd is de schade 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:

- wijziging gezinssamenstelling (bijv.: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden),
- wijziging van bestemming van uw woning,
- wijziging van beroep,
- relevante verandering van inkomen,
- aan- en verbouw van uw woning,
- verhuizing,
- beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in alle andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Wij willen u daarom vragen om de polisbladen en aanhangsels die u ontvangt door te lezen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet goed is moeten wij meteen in actie komen. Wij gaan er dan achterheen en zullen dit zododig laten corrigeren. Ook als er iets niet duidelijk is mag u ons bellen.

### Klachten?

Als u een klacht hebt 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 zich met uw klacht wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen aan het KiFiD (een formulier voor het indienen van een klacht kunt u desgewenst opvragen via ons kantoor).

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

tel. : 0900 – 355 22 48

e-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

website : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### Hoe worden wij beloofd?

Wij ontvangen van verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Onderstaand treft u ter indicatie een overzicht aan van de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Productcategorie	Provisie voor onze dienstverlening	
	minimum	maximum
Schadeverzekeringen	2,5%	30%
Levensverzekeringen	1,5%	7%
Spaarproducten	0,1%	0,25% over het saldo

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product -indien het zogenaamde complexe producten zijn- schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.