

DIENSTENWIJZER

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

Postbank : 71 37 74

ABN-AMRO : 44 70 26 143

Instantie/organisatie	Registratienr.
Autoriteit Financiële Markten	60197
Wet Financiële Dienstverlening	12017078
Kamer van Koophandel	34053542
KiFiD (klachteninstituut)	300.012640

Onze dienstenwijzer

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstak een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Om u van de gewenste informatie te voorzien hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld.

Wie zijn wij?

Wij als Dorsman Assurantiën zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen.

Onze financiële dienstverlening

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet financiële dienstverlening (Wfd) beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is **12017078**. De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen van de volgende producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Spaarrekeningen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

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.

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.

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

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

Wij zorgen voor:

- 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: 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 en 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 zodanig laten corrigeren. Ook als er iets niet duidelijk is mag u ons bellen.



De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Premies worden in principe per jaar betaald. Voor behoud van dekking is het van groot belang dat u de premie binnen de gestelde termijn (meestal 30 dagen) voldoet.

Incasso door verzekeraar

In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen per acceptgiro of door middel van automatische incasso. Bij termijnbetaling kan een toeslag gelden en kan automatische incasso verplicht worden gesteld.

Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd, waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet financiële dienstverlening stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen en het verlenen van overige dienstverlening. Dorsman Assurantiën is in het bezit van relevante vakdiploma's en certificaten. Wij bekwamen ons in ons vak via permanente educatie. Ook hebben een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Tevens is ons kantoor aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons inschrijfnummer bij het KiFiD is **300.012640**. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de maatschappij verzoeken de 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. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

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

website : www.kifid.nl

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Een bezoek aan ons kantoor, per telefoon, per fax of per e-mail. Alle contactgegevens van ons kantoor vindt u op de voorzijde van deze dienstenwijzer. Voor vragen, mededelingen en afspraken kunt u ons ook buiten kantooruren bellen. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u gebruik maken van de alarmnummers, welke vermeld staan in uw polissen en/of polisvoorwaarden.

Indien u ons via de e-mail of website een opdracht geeft (bijv. een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail, zodat wij er zeker van kunnen zijn dat uw belangen op de beste manier worden vertegenwoordigd.