



Onze dienstverlening in kaart gebracht

Kennismaking met de dienstverlening van :

EZ Verzekeringen

INHOUDSOPGAVE

- A. Inleiding
- B. Wie zijn wij ?
- C. Onze diensten
- D. Wat verwachten wij van u ?
- E. Onze bereikbaarheid
- F. De premie
- G. Onze relatie met verzekeraars
- H. Hoe worden wij beloond ?
- I. Onze kwaliteit
- J. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- K. Privacybescherming
- L. Beëindiging relatie
- M. Klachten

Dienstenwijzer EZ Verzekeringen

EZ Verzekeringen

Frans Coenhove 25

3438 HJ Nieuwegein

Telefoon: 06-54695458

E-mail: info@ezverzekeringen.nl

Internet: www.ezverzekeringen.nl

A. Inleiding

Geachte cliënt,

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Middels deze advieswijzer kunt u daarom kennisnemen van:

- onze werkwijze
- wat u van ons mag verwachten,
- wat wij van u verwachten
- hoe te handelen bij klachten over onze dienstverlening :

B. Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs met vele jaren ervaring op het gebied van schade- en inkomensverzekeringen.

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 het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Ons kantoor is opgericht in 2014 en is landelijk actief.

C. 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 schade aan een ander persoon of materiaal maakt, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen. Ook voor de meer gespecialiseerde verzekeringen kunt U een beroep op ons doen. Denk daarbij aan evenementenverzekeringen, transportverzekeringen, beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen, technische verzekeringen (CAR, machinebreuk).

Schadeverzekeringen

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

- 1.** Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- 2.** Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- 3.** 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.
- 4.** Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- 5.** Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- 6.** Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- 7.** Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- 8.** In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 9.** 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 duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- 10.** In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- 11.** Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- 12.** Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 13.** Wij houden uw portefeuille actueel.
- 14.** Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- 15.** Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

D. Wat verwachten wij van u ?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer 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 heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze 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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Schades direct melden ! : Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Bijvoorbeeld door het inschakelen van een schade-expert. Directe actie op dit punt voorkomt lastige discussies achteraf met de verzekeraar. 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.

E. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties.

U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

EZ Verzekeringen

Frans Coenhove 25

3438 HJ Nieuwegein

Telefoon : 06-54695458 (Edwin van der Zeeuw)

E-mail : info@ezverzekeringen.nl

Ook buiten kantooruren zijn wij telefonisch beschikbaar voor U. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via deze telefoonnummers. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap ook inspreken op de voice-mail van de heer van der Zeeuw.

U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door verzekeraars

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.

Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro of via een automatische afschrijving.

In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of Per maand te betalen.

Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.

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.

Als u kiest voor gespreide premiebetaling via de verzekeraar, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een 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.

G. Onze relatie met verzekeraars

Ons kantoor heeft geen enkele financiële binding met verzekeringsmaatschappijen, banken of andere financiële instellingen. Wij vinden dit een belangrijke voorwaarde om u een objectief advies te kunnen geven.

Door het feit dat wij onafhankelijk zijn, kunnen wij u juist dié financiële instelling adviseren die het beste bij uw persoonlijke omstandigheden past. En net zo belangrijk; we kunnen namens u onderhandelen. Net zo lang totdat wij voor u het best mogelijke resultaat hebben bereikt. Wij betrekken aldus in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars.

H. Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Voor extra diensten die aan u worden geleverd worden in eerste instantie geen kosten in rekening gebracht. Als dat verandert informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie

In uitzonderlijke gevallen zou een beloning op basis van declaratie mogelijk kunnen zijn. In dat geval is dat op basis een uurtarief, waarover vooraf met U wordt overlegd.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn, als een eventueel te betalen voorschot.

Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

I. Onze kwaliteit

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12042552. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren en bemiddelen bij verzekeringen.

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- WFT Basis + PE
- WFT Schade Particulier en Zakelijk + PE

Daarnaast hebben wij in het verleden c.q. recentelijk seminars bijgewoond of cursussen gevolgd op het gebied van: inkomensverzekeringen en diverse soorten schadeverzekeringen.

Wij moeten door de overheid ons blijven bijscholen door o.a. 1x per 3 jaar een examen te maken over onze kennis, begrip, vaardigheden, competenties en professionaliteit.

Wij blijven daarbij ook nog eens bijscholen door het consequent lezen van de voor de branche geldende vakbladen en door kennis te nemen van jurisprudentie blijft onze deskundigheid op niveau.

J. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met door ons gemaakte beroepsfouten.

Voor u geeft dit extra zekerheid.

K. Privacybescherming

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Uiteraard gaan wij zeer zorgvuldig om met deze informatie. Dit geldt zowel voor de wijze van archivering als voor het gebruik van deze gegevens. Wij gebruiken de gegevens enkel en alleen voor het doel waarmee u ons deze heeft verstrekt. Wij garanderen u dat wij uw gegevens nimmer aan derden ter beschikking zullen stellen.

L. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij 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 totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

M. 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.

Klachten worden gewoonlijk door de directie behandeld.

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u desgewenst met uw klacht daar terecht:

KIFID

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

info@kifid.nl

www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.

