



Dienstverleningsdocument

Biedt duidelijk over de dienstverlening van Assurantie Advies Zuid B.V.

De verzekeringsbedrijfstaking in het algemeen en Assurantie Advies Zuid B.V. in het bijzonder hechten grote waarde aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten, voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de financiële dienstverlening die de financiële dienstverlener hen biedt:

De complete tekst van de Wet op het financieel toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten: www.afm.nl

Inhoudsopgave

Wie zijn wij?	Pagina 1
Onze diensten	pagina 1
Bedenktijd bij verkoop op afstand	pagina 2
Onze kwaliteit	pagina 2
Onze relatie met verzekeraars	pagina 2
Onze bereikbaarheid	pagina 2
Hoe worden wij beloond?	pagina 3
De premie	pagina 3
Wat verwachten wij van u als klant?	pagina 3
Beëindiging relatie	pagina 4
Klachten	pagina 4
Tot slot	pagina 4

Wie zijn wij?

Assurantie Advies Zuid B.V. is gestart met haar financiële dienstverlening in 1994 en is adviseur en bemiddelaar op het gebied schadeverzekeringen en levensverzekeringen. Wij werken hierin samen met meerdere verzekeraars die ons de bevoegdheid hebben gegeven om u, onze klanten, te adviseren in verzekeringsoplossingen voor uw particuliere en/of bedrijfsmatige hoedanigheid. Assurantie Advies Zuid B.V. is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 12043175.

Onze diensten

U kunt bij ons terecht voor een gedegen advies op het gebied van automerk/dealerpolissen, overige schadeverzekeringen voor particulier en bedrijf en ziektekostenverzekeringen. Wij bemiddelen bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u als particuliere en/of zakelijke klant en de verzekeraars.

Specialist merken/dealerpolissen

Door onze jarenlange samenwerking met de automobielbranche en aangesloten autobedrijven hebben wij ons **gespecialiseerd** in het adviseren en verzekeren van de **automerken- c.q. dealerpolissen** voor personenauto's en bestelauto's. Tevens hebben wij diepgaande kennis in het adviseren en bemiddelen van wagenparkverzekeringen. In samenwerking met onze verzekeraars geven wij informatie over schadepreventie en schadebegeleiding.

Schade-, ziektekosten-, zorgverzekeringen

Indien u ons op het gebied van schadeverzekeringen en ziektekostenverzekering inschakelt kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren om ze veilig te kunnen afwenden en welke risico's u kunt overwegen voor eigen rekening te nemen.
- Wij helpen u met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Indien nodig en gewenst, helpen wij u bij het invullen van het aanvraagformulier voor een verzekering.
- Indien nodig, gewenst én mogelijk, regelen wij voor u een voorlopige dekking bij verzekeraar. Dit is erop gericht om risico's af te wenden die zich kunnen voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de eigenlijke verzekeringsovereenkomst tot stand komt.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van een verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die bij u in rekening worden gebracht.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen.

Bedenktijd bij verkoop op afstand

Indien u een aanvraag en/of het sluiten van een schadeverzekering heeft gedaan via telefonische verkoop of via internet, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken.

De bedenktijd die van toepassing is bedraagt maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar, of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Indien u van dit bedenkrecht gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan.

Indien uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis. Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling.

Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen naar:

Assurantie Advies Zuid B.V.
Postbus 520
6040 AM Roermond

Onze kwaliteit

Met ingang van 1 januari 2006 is het voor financiële dienstverleners verplicht om, onder andere voor de bemiddeling in verzekeringsproducten en aanverwante diensten, een vergunning aan te vragen bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Assurantie Advies Zuid B.V. beschikt over deze vergunning. Ons kantoor en medewerkers beschikken over alle benodigde diploma's, permanente educatie en vergunningen. Het vergunningsnummer van AAZ B.V. is 12003816 en staat geregistreerd in het Register van de Stichting Autoriteit Financiële Markten. Indien u dit Register wilt raadplegen, verwijzen wij u graag naar de website van de AFM: www.afm.nl of haar adres Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam.

Onze relatie met verzekeraars

Assurantie Advies Zuid B.V. geeft een onafhankelijk advies aan en bemiddelt voor particulieren en bedrijven op het gebied van schadeverzekeringen. Ons kantoor behoort tot de zogenaamde ongebonden, selectieve bemiddelaars. Wij kunnen zaken doen met meerdere verzekeraars. Vanzelfsprekend oriënteren wij ons per productsoort regelmatig op het aanbod van partijen waarmee wij (nog) geen zaken doen. Hierdoor monitoren wij voor onze particuliere en/of zakelijke relaties de ontwikkeling in de verzekeringsmarkt. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen in geval van schade uitsluitend uw belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen.

Onze bereikbaarheid

Wij streven naar een goede bereikbaarheid voor onze relaties. U kunt daarom op de volgende manieren contact met ons opnemen.

Telefoon

Op werkdagen is de telefonische openingstijd van 8.30 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer 0475 – 390 309. In **noodgevallen** is ons kantoor ook buiten de openingstijden bereikbaar, 7 dagen per week, 24 uur per dag via telefoonnummer 06 – 212 125 42.

Internet

U kunt informatie opvragen via www.opwegnaaru.nl

Ook voor productinformatie en ons contactformulier kunt u onze site raadplegen.

E-mail

Het adres voor e-mail correspondentie is info@opwegnaaru.nl

Schriftelijk

U kunt schriftelijk contact met ons opnemen.

Het adres: Assurantie Advies Zuid B.V., Postbus 520, 6040 AM Roermond.

Persoonlijk advies

Wilt u persoonlijk particulier en/of zakelijk advies? Maak dan een afspraak met onze adviseur. Hij bezoekt u thuis of op de zaak op de door u gewenste tijd. Een afspraak kunt u maken op telefoonnummer 0475 – 390 309.

Kantoor

Assurantie Advies Zuid B.V. is gevestigd aan de Sodaweg 1-3, 6049 CM te Herten. Het verzekeringskantoor is op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestigt u deze bij voorkeur ook per post, fax (0475-390 299) of e-mail: info@opwegnaaru.nl

Communicatie

Tenzij anders met u is afgesproken communiceren wij met u in de Nederlandse taal via telefoon, brief, email, fax en/of een persoonlijk gesprek.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeraar(s) waar uw schadeverzekering is gesloten een vergoeding (provisie). Deze vergoeding vormt een onderdeel van uw premie. Indien wij diensten aan u leveren waarvoor we u rechtstreeks kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf.

Afsluitprovisie

Schadeverzekering 0% - 25 % van de totale premie

Jaarlijkse doorlooppromissie

Schadeverzekering 6% - 25% van de totale premie gedurende de looptijd

Assurantie Advies Zuid is een schadeverzekeringskantoor.

Door onze inschrijving in het WFT-register beschikken wij wel over de certificering om ook complexe producten w.o. traditionele levensverzekeringen, levensverzekeringen met beleggingsdeel en uitvaartverzekeringen te mogen afsluiten maar geven géén advies op dit verzekeringsgebied. Wij werken voor de klant met deze verzekeringsoplossingen enkel als doorgeef-loket, voor zover de klant dit zelf niet kan uitvoeren, naar de gekozen verzekeraar en product naar keuze. Door toepassing van **execution only** (de klant geeft ons schriftelijke opdracht over zijn keuze, opbouw en uitvoer van zijn verzekering en afdekking) geven wij geen advies en maken geen adviesinventarisatie. Door het ontbreken van ieder advies op dit verzekeringsgebied en het louter uitvoeren van een opdracht brengen wij geen kosten in rekening bij de klant. Wij voeren enkel de schriftelijke opdracht van de klant uit en regelen de keuze van de klant. De klant heeft uit eigener beweging zelf zijn voorkeur uitgezocht. Assurantie Advies Zuid geen in dergelijke complexe producten geen advies en hanteert geen gestandaardiseerd dienstverleningsdocument van de AFM.

De premie

De door u te betalen premies moet u in principe rechtstreeks aan de verzekeraar betalen via automatische incasso of acceptgiro. Wij maken u er attent op dat indien u de premie niet (tijdig) betaalt, u een kennisgeving van verzekeraar krijgt. Blijft betaling uit, dan kan verzekeraar de dekking opschorten of zelfs de polis beëindigen wegens wanbetaling. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat er eventueel naar een oplossing gezocht kan worden.

Afhankelijk van de verzekering kunt u in overleg met ons ervoor kiezen premies per jaar, halfjaar, kwartaal of maand te betalen aan verzekeraar. In sommige gevallen betaalt u een opslag voor gespreide premiebetaling.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op premierestitutie, zullen wij u de contacten met verzekeraar hierover verzorgen.

Wat verwachten wij van u als klant?

U mag hoge eisen stellen aan onze adviezen en dienstverlening, maar wij verwachten ook een paar dingen van u:

- Wij verwachten van u in elk geval dat u tijdig de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Heeft u ergens anders 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.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke of zakelijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons worden doorgegeven.
- Wij vragen u de gegevens in de stukken die u ontvangt te controleren op juistheid en of deze conform uw aanvraag zijn. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk aan ons meldt.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze met uitzondering van speciale merken c.q. dealerpolissen.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Let wel: de bestaande verzekeringscontracten die u bij ons gesloten heeft, blijven voorlopig wel in stand. De zorgplicht van uw verzekeringen ligt bij ons totdat een andere intermediair uw verzekering overneemt.

Klachten

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Informatie over het klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Ons KiFiD-aansluitnummer is 300.001400.

Het KiFiD is ook bereikbaar op het volgende postadres:

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG Den Haag.
Telefoon: 0900 – 355 22 48
e-mail: info@kifid.nl

Wanneer voor klachten over zorgverzekeringen u niet tot een gewenste oplossing bent gekomen kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) te Zeist. Alle klachten worden daar in principe eerst behandeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen. Deze zal via een bemiddelingstraject een oplossing trachten te vinden voor het probleem. Als dit bemiddelingstraject niet succesvol is geweest kunt u daarna uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. Dit is echter niet in alle gevallen mogelijk, bijvoorbeeld als uw zaak over de aanvullende verzekering van vóór 1 januari 2008. Deze geschillencommissie zal op basis van de beschikbare informatie een bindend advies uitbrengen. Bindend wil zeggen dat zowel u als verzekeraar zich aan dit advies dienen te houden. Voor het in behandeling nemen van de zaak wordt wel een entreegeld van € 37,- van u gevraagd.

De Ombudsman Zorgverzekeringen en de Geschillencommissie Zorgverzekeringen zijn beide te bereiken via: Postbus 291, 3700 AG Zeist.

Telefoon: 030 – 698 83 60
Fax: 030 – 698 83 99
Internet: www.skgz.nl

Tot slot

Ons adviesteam streeft voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Wij hopen samen met u de klantrelatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

Dienstenwijzer uitgave 01.05.2013