

Dienstenwijzer particulier

Informatie over onze dienstverlening

Dit document wordt u aangeboden door A+WB Assurantiën.

In deze dienstenwijzer treft u kort en bondig informatie aan over de dienstverlening van ons kantoor.

Kantoorgegevens

A+WB Assurantiën

Postbus 123

6860 AC Oosterbeek

Tel.: 026- 3335749

E-mail: info@aenwb.nl

Internet: www.aenwb.nl

Bereikbaarheid

Ons kantoor is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Wilt u ons kantoor bezoeken, dan verzoeken wij u eerst een afspraak met ons te maken.

Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder registratienummer: 12017082

Aard van de dienstverlening

Na controle op ondermeer deskundigheid en integriteit hebben wij van de Autoriteit Financiële Markten de bevoegdheid om te bemiddelen en adviseren in de volgende financiële producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Spaarrekeningen

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig vrij in de keuze van producten van financiële instellingen die wij adviseren. Wij hebben dus geen contractuele verplichting om de producten van een specifieke verzekeraar, hypotheekverstrekker of bank te adviseren.

Selectie van financiële instellingen

Periodiek maken wij een selectie van financiële producten die verzekeringmaatschappijen, hypotheekverstrekkers en banken voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn.

Financieel belang

Geen enkele verzekeringsmaatschappij, hypotheekverstrekker of bank heeft een belang in het aandelenkapitaal van ons kantoor.

Dienstenwijzer particulier

Wat kunnen wij voor u doen

Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van door u gewenste verzekeringen en financiële producten. Wij controleren bij een verzekering de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt wijzigingen doorgeven en uitleg krijgen over de door u via onze bemiddeling afgesloten financiële producten. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij het anders is geregeld.

Wij vragen ook iets van u

Juiste en volledige informatieverstrekking: De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven. Het is daarom van groot belang dat u ons juist en volledig informeert.

Wijziging doorgeven: Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Om te voorkomen dat belangrijke risico's onderverzekerd of onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden.

Onder wijziging van een 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.

Controle ontvangen stukken: Wij vragen aan u de ontvangen stukken te controleren. Vooral bij het telefonisch doorgeven van 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 verzoeken wij u contact met ons op te nemen. Eventuele fouten zullen wij zo spoedig mogelijk laten corrigeren.

Wijze van beloning

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de verzekeraar, hypotheekverstrekker of bank die u het gekozen financieel product verschaft. Indien wij werkzaamheden voor u verrichten die wij direct bij u in rekening moeten brengen, informeren wij u hierover altijd vooraf. Zo komt u nooit voor onverwachte kosten te staan

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.

Dienstenwijzer particulier

Klantprofiel

Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen.

Identificatie

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen

Voorkom onderverzekering

Onderverzekering is een echte verzekeringsterm. Het betekent dat de verzekerde waarde van bijvoorbeeld uw inboedel of uw huis te laag is. Bij schade kan dit leiden tot een lagere vergoeding. Wij verzoeken u regelmatig de verzekerde waarden te controleren of deze nog actueel zijn en eventuele wijzigingen aan ons door te geven. Heeft u hulp nodig bij het bepalen van de juiste waarden, dan verzoeken wij u contact met ons op te nemen. Wij helpen graag bij het vaststellen van het juiste bedrag. 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.

Klachten

Hoe zorgvuldig wij ook werken, het kan altijd voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Indien u ergens ontevreden over bent, vragen wij u om contact met ons op te nemen. Wij zullen dan ons uiterste best doen om alsnog aan uw wensen te voldoen. Mocht u echter menen dat wij onvoldoende aandacht besteden aan uw klacht, dan kunt u zich wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T. 0900-3552248

E. info@kifid.nl

I. www.kifid.nl

Beroepsfouten

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 beroepsfouten. Deze verzekering geeft u extra zekerheid.