



**Nederlands
Verzekering Centrum**

Dienstenwijzer

Versie maart 2018

ONZE DIENSTVERLENING

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

OVER NEDERLANDS VERZEKERING CENTRUM

Nederlands Verzekering Centrum is een onafhankelijk financieel adviesbedrijf gespecialiseerd in zowel schade- als levensverzekeringen voor bedrijven en particulieren binnen Nederland. Uw situatie en wensen zijn de kern van onze dienstverlening. In deze dienstenwijzer lichten wij dit toe en maken wij u wegwijs binnen ons kantoor. Het Nederlands Verzekering Centrum maakt gebruik van meerdere online labels welke door ons zijn aangemeld bij de Kamer van Koophandel en de Autoriteit Financiële Markten.

ONZE DIENSTEN

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, zorgverzekeringen, consumptief krediet, sparen, en betalen. Wij houden rekening met wat specifiek in uw situatie van belang is. Hiervoor beschikken wij over de kennis, expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten. Op al deze gebieden helpen wij u bij het tot stand komen van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten hebt aangeschaft, blijven wij u begeleiden. Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraars en andere leveranciers van financiële producten.

ONZE VERGUNNINGEN

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons een vergunning verleend onder nummer 12042754 voor adviseren en bemiddelen in de volgende gebieden:

- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Vermogensopbouwende producten
- Consumptief krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Elektronisch geld

HOE KOMEN WIJ TOT EEN ADVIES

Wij behoren tot de onafhankelijke financiële adviseurs. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van verzekeraars waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Zo beoordelen wij de verzekeraar op productvoorwaarden, premie en de wijze van schadeafwikkeling. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Wij bieden u de mogelijkheid om via onze website zelf uw verzekeringen uit te rekenen en af te sluiten. Omdat er in dit geval geen sprake is van een persoonlijk advies, bent u zelf verantwoordelijk voor de productkeuze en de afstemming op uw persoonlijke situatie. Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat u ons op geen enkele manier verantwoordelijk kunt houden voor de door u gemaakte keuzes.

Vanzelfsprekend houdt onze dienstverlening niet op na het aangaan van het afgesloten product. Voor wensen, vragen of wijzigingen zijn wij u altijd graag van dienst. Ook behartigen wij uw belang bij de afwikkeling van eventuele schades.

AANSPRAKELIJKHEID

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering waardoor aansprakelijkheid voor beroepsfouten is afgedekt. Voor u geeft dit extra zekerheid. In geen geval aanvaarden wij aansprakelijkheid voor schade boven hetgeen ter zake door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd. Uiteraard zijn wij nooit aansprakelijk als u ons onjuist, onvolledig of te laat informatie heeft verstrekt of als er sprake is van overmacht.

HOE WORDEN WIJ BELOOND

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Nederlands Verzekering Centrum kent verschillende beloningsvormen. Hieronder geven wij u een indicatie van de vormen en wat de kosten kunnen zijn bij verschillende nieuw af te sluiten producten.

Beloning op basis van provisie

Dit is in beginsel de standaard beloningsvorm voor alle schade-, zorg- en verzuimverzekeringen. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s). Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste vergoeding verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

Beloning op basis van een abonnement

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een abonnement. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud en de duur van de dienstverlening alsmede de hoogte van het abonnement schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement.

HOE BELONEN WIJ ONZE MEDEWERKERS

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële producten die zij adviseren. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris.

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 er 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.
- Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde risico's, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijzigingen van persoonlijke situaties vallen onder meer de volgende gebeurtenissen: 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 of wijziging van elders lopende verzekeringen.
- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en om onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
- Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of e-mail.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval dat 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.

TOTAALBEELD

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en u zich ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij zouden kunnen denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

UW PRIVACY

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. Dit gesprek kan per telefoon, per e-mail of in een chatvorm plaatsvinden. In het gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op het afdekken van uw arbeidsongeschiktheidsrisico, het verzekeren van bepaalde particuliere of bedrijfsrisico's of het verkrijgen van een financiering. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken. Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen. Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt. Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

KLACHTEN

Als u een klacht heeft 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. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening terecht. Voor meer informatie kunt u terecht op www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300015817.

BEËINDIGING RELATIE

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractsvervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een andere intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

CONTACT MET NEDERLANDS VERZEKERING CENTRUM

U kunt ons telefonisch bereiken op werkdagen tussen 09:00 en 17:30 uur. Uiteraard kunt u buiten kantoortijden een bericht achterlaten op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld. Via onze websites kunt u ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bereiken. Online kunt u terecht voor informatie, het doorgeven van wijzigingen, het melden van schades of het aanvragen van verzekeringen.

Post: Postbus 93337
2509 AH DEN HAAG

Telefoon: 070-7400070

E-mail: klantenservice@verzekeringscentrum.nl

Website: www.verzekeringscentrum.nl

Postbus 93337
2509 AH DEN HAAG

070-7400070
klantenservice@verzekeringscentrum.nl
www.verzekeringscentrum.nl

Nederlands Verzekering Centrum