

Dienstenwijzer van: **Toren Advies**

## **A. Inleiding**

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assuratiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

## **B. Wie zijn wij?**

**Toren Makelaardij en Toren Advies** is een op 7-6-2006 opgericht *assuratiekantoor* dat adviseert en bemiddelt t.a.v. financiële risico's en het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen voor zowel particulieren als bedrijven.

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- schadeverzekeringen;
- levensverzekeringen;
- hypothecair krediet;
- consumptief krediet;
- elektronisch geld;
- spaarrekeningen;
- betaalrekeningen;
- in onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen woning, Beleggingsrecht Eigen woning, Lijfrentespaarrekening en Lijfrentebeleggingsrecht.

Onze adresgegevens zijn: Burgemeester Prinsensingel 91H, 43701 HL Roosendaal

## **C. Wat doen wij?**

### **1. Algemeen**

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

### **2. Specifiek**

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 5 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

## **D. Wat verwachten wij van u?**

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.

3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven 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, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

#### **E. Onze bereikbaarheid**

1. Wij zijn telefonisch bereikbaar op 0165-570216 of 06-50264119.
2. *Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.*
3. *Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.\**

#### **F. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat wij werken met maatschappij-incasso. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

#### **G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.**

*Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.*

Wij zijn niet in het bezit van aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

#### **H. Hoe worden wij beloond?**

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf. Indien hier sprake van is, zal nazorg ook op basis van vasttarief, uurtarief, danwel op abonnement worden verrekend.

#### **I. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12015761. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.

2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister te Breda onder nummer 20125949.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 330.010680.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **J. 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 en gemaakte afspraken, volgens overeenkomst (bijvoorbeeld een abonnement), worden geëerbiedigd.

### **K. 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 contact met u op.

*Onze klachtenregeling is als volgt*

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### **L. Datum/volgnummer**

Volgnummer versie 2014-1, opgesteld te Roosendaal op 30-05-2014