

## Dienstenwijzer

### A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor 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?

ASL Verzekeringen – *Multi Polis* is een op 01-03-1988 opgericht assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele klant passen.

Wij hebben een vergunning voor de volgende financiële diensten: schadeverzekeringen, levensverzekeringen, spaarrekeningen.

Onze adresgegevens zijn: Corellistraat 12, 2394 GZ Hazerwoude-Rijndijk.

Postadres: Postbus 87, 2250 AB Voorschoten.

### 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:

Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraar. Wij doen zaken met ongeveer 10 verzekeraars waarvan wij de producten bij advisering betrekken. Zie verder onder G;

Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;

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;

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. Dat 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 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 zondig laten corrigeren.

4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij u deze ook schriftelijk per post, per fax of per email aan ons te bevestigen.

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

1. Wij zijn op werkdagen van 8.30 geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch bereikbaar onder nr. 071-5613087.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u een bericht op het antwoordapparaat achterlaten. Er wordt dan spoedig contact met u opgenomen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u uw bericht op het antwoordapparaat achterlaten. Er wordt dan spoedig contact met u opgenomen.

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

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premie wordt voldaan aan ons kantoor. Als daarvan wordt afgeweken maken wij daarover vooraf een afspraak. Bij online afgesloten verzekeringen vindt betaling veelal rechtstreeks aan de verzekeraar plaats.

#### **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 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 adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor we bemiddelen.

De verzekeraar of financiële instelling bezit, direct of indirect, geen aandelen of stemrecht in ons bedrijf.

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

Wij ontvangen van de maatschappijen en financiële instellingen 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.

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

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12013370.  
Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 28047133.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening onder nummer 300.009153.
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.

## **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 van de 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 de omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtenregeling bij KiFiD waarin u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Telefoon 0900-3552248

<http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## **L. 01.2009 volgnummer 002**

Opgesteld te Hazerswoude-Rijndijk dd 02-01-2009