

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

A. Inleiding

Geachte cliënt,

Met dit dienstverleningsdocument (hierna dvd te noemen) laten wij u kennis maken met VB Risicobeheer. Naast algemene informatie over ons bedrijf vindt u hier ook informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en andere aspecten.

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financieel toezicht (Wft) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst/opdracht tot dienstverlening onderstaande informatie te verstrekken.

B. Wie zijn wij?

VB Risicobeheer

Boscheweg 145, 5282 WV Boxtel

Tel: 06-15 67 98 84

Email: info@vbrisicobeheer.nl

Website: www.vbrisicobeheer.nl

VB Risicobeheer is een financieel adviesbureau op het gebied van schade en inkomensverzekeringen. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar u de verzekeringen desgewenst onderbrengt.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. Dit zijn onder andere:

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat VB Risicobeheer aangetekend als handelsnaam onder de BV 'VZ Risicobeheer B.V.' geregistreerd onder nummer 75087472.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

VB Risicobeheer B.V. is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12046766. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in de volgende financiële producten:

- Schade- en inkomensverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD.

C. Onze werkwijze

C.1. Algemeen

Wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar;

- U geeft hierin aan waarvoor u ons wilt inschakelen;
- Wij presenteren u onze werkwijze en geven hierbij aan wat wij voor u kunnen betekenen;
- U bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze en de daarbij behorende beloning.

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van écht onafhankelijk en deskundig advies tegen een vooraf afgesproken tarief en of abonnement

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Wij kunnen voor u adviseren en bemiddelen op het gebied van:

1. *Schadeverzekeringen*
Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering. Dit geldt zowel voor zakelijke als particuliere schadeverzekeringen.
2. *Risicoverzekeringen*
Deze verzekeringen keren een (vaste) som geld uit als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. *Uitvaartverzekeringen*
Uit deze verzekering komt eenmalig een vooraf afgesproken bedrag vrij, bij het overlijden van u of een van uw gezinsleden.

C.2. Vertaling naar de praktijk

Schadeverzekeringen/risico/uitvaart

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform deze aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te ervoor zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening 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 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 gedeeltelijk te vergoeden.
2. Heeft u elders 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.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of het wijzigen van elders lopende verzekeringen.

5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval 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.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze Bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. VB Risicobeheer, Bosscheweg 145, 5285WV Boxtel
2. U kunt ook een email sturen naar info@vbrisicobeheer.nl
3. Wij zijn telefonisch bereikbaar op het nummer 06-15679884. Indien er niet wordt opgenomen kunt u de voicemail inspreken, een WhatsApp bericht sturen of mailen naar het mailadres info@vbrisicobeheer.nl. Wij komen hier vervolgens zo spoedig mogelijk bij u op terug.
4. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of email.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

F.1 Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend is gemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden periodiek betaald.
5. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
6. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F.2 Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze relatie met verzekeraars

1. *Adviesvrij*

Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Wij hebben dan ook geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen.

2. *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in VB Risicobeheer BV.

3. *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Veel van deze aanbieders hebben ook nog eens tientallen verschillende producten. Wij maken ieder jaar opnieuw een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk is de hoogte van de premie een van deze aspecten. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe deze instelling zich opstelt als er een beroep wordt gedaan op een uitkering. Desgewenst verstrekken wij u een overzicht van de maatschappijen waarin VB Risicobeheer voor u kan bemiddelen.

H. Hoe worden wij beloond?

Onze beloning bestaat uit provisie wat wij voor de bemiddeling ontvangen van de verzekeraar. Daarnaast zijn er ook producten waar geen provisie door de verzekeraar betaald mag worden zoals bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV). We werken dan met vaste tarieven. Voor zakelijke relaties werken wij ook op uurtarief of abonnement. Wij zullen vooraf altijd met u bespreken wat de kosten hiervan zijn.

I. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Hierbij geldt natuurlijk wel de eerder genoemde opzegtermijn die ons abonnementensysteem kent.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

J. Klachten?

1. 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij binnen 10 werkdagen contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht vervolgens terecht bij het onafhankelijke:

Stichting Klachteninstituut Financiële Diensten(KIFID)
Postbus 93560 2509 AN, Den Haag
tel. : (070) 333 89 99 fax : (070) 333 89 00,

e-mail: info@klachteninstituut.nl
www.klachteninstituut.nl.

5. U kunt zich ook tot de burgerrechter wenden.

Ons Dienstverleningsdocument is voor het laatst op 01-09-2020 bijgewerkt.