



## Dienstenwijzer

In dit document vindt u informatie over ons kantoor, onze diensten, onze beloning en onze klachtenregeling.

### **Onze Bedrijfsgegevens**

Naam	: Vijlbrief Verzekeringen & Risicobeheer
Adres	: Oranjelaan 23
PC Plaats	: 2382 VB Zoeterwoude
Telefoon	: 06-3760 6324
E-mail	: <a href="mailto:henk@vijlbrief-verzekeringen.nl">henk@vijlbrief-verzekeringen.nl</a>
Website	: <a href="http://www.vijlbrief-verzekeringen.nl">www.vijlbrief-verzekeringen.nl</a>

### **Registratie**

- Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Den Haag onder nummer 62775561.
- Ons kantoor heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12043148.
- Ons kantoor is ingeschreven bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder registratienummer 300.016006
- Ons kantoor is in het bezit van een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Onze diensten**

Wij hebben een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in de volgende financiële diensten:

- Zakelijke Schadeverzekeringen
- Particuliere Schadeverzekeringen
- Zakelijke Zorg- en Inkomensverzekeringen
- Particuliere Zorg- en Inkomensverzekeringen

### **Onze dienstverlening**

Onze dienstverlening kenmerkt zich door de Persoonlijke Aanpak. Dit betekent dat onze dienstverlening geheel is afgestemd op de specifieke omstandigheden en wensen van onze klanten.

Hierbij gaan wij als volgt te werk:

- Wij inventariseren uw behoeften, uw wensen, uw risicobereidheid en uw mogelijkheden.
- Wij analyseren deze gegevens en brengen de mogelijkheden voor oplossingen in kaart.
- Wij verwoorden onze analyse in een rapport en bespreken het advies.
- Wij kunnen voor u de verzekeringsovereenkomsten verzorgen door bemiddeling tussen u en de financiële instellingen (verzekeraars)
- Door periodieke evaluatie onderhouden wij in overleg met u de verzekeringsovereenkomsten en ondersteunen wij u bij de behandeling en afwikkeling van schadegevallen.



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

Om ons werk zo goed mogelijk te kunnen doen en u optimaal te kunnen adviseren en begeleiden, verzoeken wij u ons zo volledig mogelijk te informeren over alle zaken die voor het advies, voor de offerte-aanvraag of de afgesloten verzekeringsovereenkomst met een financiële instelling van belang zijn.

Wij wijzen u er op dat het in uw eigen belang is en uw verantwoordelijkheid is om ons van volledige informatie te voorzien.

Wij verwachten van u dat u het uitgebrachte advies, offerte of ontvangen polissen controleert.

Wanneer zich hierin onduidelijkheden of onjuistheden bevinden, verzoeken wij u ons dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken, zodat wij voor aanpassing of correctie zorg kunnen dragen.

## **Onze relatie met verzekeraars**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dit betekent dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen, financiële producten (verzekeringen) kunnen adviseren van verzekeraars, waarmee wij samenwerken op basis van een agentschap of subagentschap.

Geen enkele financiële instelling heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in ons kantoor.

## **Onze beloning**

- Beloning op basis van provisie:

Indien u op basis van onze dienstverlening een verzekeringsovereenkomst sluit met een financiële instelling, ontvangen wij hiervoor van deze instelling provisie. Deze provisie maakt deel uit van de door u te betalen verzekeringspremie. Wanneer er extra diensten aan u worden geleverd, waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, wordt u hierover vooraf door ons geïnformeerd.

- Beloning op basis van fee/declaratie:

Voor sommige financiële producten of adviezen mogen wij niet meer worden beloond door middel van provisie als onderdeel van de premie, maar rekenen wij een vast tarief (fee) of een uurtarief. Beide tarieven bespreken wij vooraf met u en zullen wij apart aan u factureren.

## **Beëindiging van de relatie**

U heeft het recht de relatie met ons kantoor op elk moment te beëindigen. In dat geval kunt u de verzekeraars verzoeken om de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Ook wij hebben het recht de relatie met u op ons initiatief te beëindigen. In dat geval blijven de bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand en kan de verzekeraars worden verzocht deze over te boeken naar een andere adviseur.

## **Klachten**

Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ook wij kunnen echter een fout maken, die er toe leidt dat u een klacht wilt indienen. Uiteraard nemen wij uw klacht zeer serieus en zullen alles in het werk stellen om tot een bevredigende oplossing te komen. Hiertoe verwijzen wij u naar onze *Klachtenprocedure*.

DW/VV&R/150601

Wanneer wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing voor uw klacht kunnen komen, dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijk stichting:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257,  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon 0900-355 22 48  
website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)