

Angelique vindt goede voorlichting op het gebied van verzekeringen belangrijk. En jij?



Dienstenwijzer De Friesland Verzekeringen B.V.

In dit document geven wij u een overzicht van de wijze waarop onze organisatie werkt en wat wij precies voor u kunnen betekenen. Op deze manier kunt u beoordelen of wij u van dienst kunnen zijn op een manier die bij u past. Heeft u nog vragen? U kunt ons bereiken via (058) 291 31 31. We helpen u graag verder.

INLEIDING

1. Wij vinden goede voorlichting op het gebied van verzekeringen belangrijk. Daarom hebben wij een dienstenwijzer opgesteld. Deze dienstenwijzer schrijft voor aan welke punten De Friesland Verzekeringen B.V. aandacht in advisering richting onze klant.

WIE ZIJN WIJ?

1. Wij zijn een dochtermaatschappij van DFZ Tussenholding N.V. en adviseurs op het gebied van (zorg gerelateerde) verzekeringen. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waarmee u te maken heeft. Daarna geven wij een passend advies over de oplossingen die naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook in de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar wij uw verzekeringen onderbrengen.

ONZE DIENSTEN

Algemeen

Wij adviseren op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen.

U krijgt schade vergoed wanneer u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoekraakt, of wanneer er brand uitbreekt in uw huis. Bijvoorbeeld een ziektekosten-, arbeidsongeschiktheids-, reis-, aansprakelijkheids- en inboedelverzekering.

2. Persoonsregistratie.

Uw persoonsgegevens worden opgenomen in onze persoonsregistratie. Op deze persoonsregistratie is een gedragscode verwerking persoonsgegevens van toepassing. Deze kunt u inkijken op het hoofdkantoor van De Friesland. Deze gedragscode kunt u tegen kostprijs opvragen. Ook kunt u op www.defriesland.nl kijken voor meer informatie.

Wat kunt u van ons verwachten?

U kunt van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij overleggen wij met u welk deel van de risico's u zou kunnen 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 om bijvoorbeeld diefstal te voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekerd bent.
5. Wij nemen met u de verschillen in voorwaarden door tussen diverse gelijksoortige verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies om u te helpen bij de keuze van uw verzekering om deze zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij helpen 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. Wij controleren of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

9. Voor zover mogelijk, 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. Als precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Overigens zijn verzekeringsmaatschappijen niet in alle gevallen bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen overleggen 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 houden uw portefeuille actueel. Daarvoor dient u ons zo spoedig mogelijk de wijzigingen in uw situatie door te geven.
13. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

Wat verwachten wij van u?

1. U verstrekt ons de juiste gegevens. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. U geeft aan ons door of u elders ook verzekeringen heeft lopen. Deze informatie hebben wij nodig om te bepalen of u niet te veel, maar ook niet te weinig bent verzekerd.
3. U geeft tijdig aan ons door als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken.

Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Met wijziging in uw persoonlijke situatie bedoelen we: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering in uw inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging van elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, informeert u ons over de eventuele rechtstreekse communicatie van de verzekeraar met u.

ONZE BEREIKBAARHEID

Dat kan via www.defriesland.nl. Liever persoonlijk contact? Bel ons via (058) 291 31 31. Ook kunt u onze servicepunten bezoeken. Kijk op onze website voor de openingstijden.

Onze servicepunten kunt u vinden in:

- Leeuwarden, Harlingertrekweg 53
- Heerenveen, Dalhuysenstraat 37, Gezondheidsboulevard
- Drachten, Burg. Wuiteweg 140b, Sunenz Centrum
- Sneek, Singel 48

In heel Noord-Nederland rijden wij bovendien met onze mobiele servicepunten en houden we spreekuur op Ameland, Terschelling en Schiermonnikoog. Kijk voor meer informatie over de route of de spreekuren op www.defriesland.nl of bel ons op.

DE PREMIE

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

INCASSO

Om uw premie te betalen kunt u kiezen voor:

- a. betaling via acceptgiro;
- b. automatische afschrijving via bank of giro.

1. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
3. Premies worden in principe per jaar vooruit betaald.
4. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per (half)jaar, kwartaal of maand vooruit te betalen.
5. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, dan hoeft u niet meer te betalen aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
6. Kiest u voor gespreide premiebetaling? Dan bent u in een aantal gevallen een opslag verschuldigd.
7. Als in bepaalde gevallen een premie rechtstreeks aan een verzekeraar dient te worden voldaan zal deze verzekeraar u op de hoogte stellen van de daarbij behorende condities. Bij eventuele problemen stelt u ons zo spoedig mogelijk op de hoogte.

AFSPRAKEN RONDOM PREMIEBETALING

1. Betaalt u uw premie niet op tijd? De verzekeringsmaatschappij kan dan bij schade in bepaalde omstandigheden weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht.
2. Verwacht u niet op tijd te kunnen betalen? Informatieert u ons dan tijdig, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Als u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS

Als dochteronderneming van DFZ Tussenholding N.V. zijn wij financieel onafhankelijk van de overige verzekeraars waar we mee samenwerken. Bij de advisering zullen we eerst beoordelen of in uw situatie de door ons aangeboden producten voorzien in uw behoefte. Het uitgangspunt hierbij is echter wel dat wij de juiste verzekering voor uw situatie proberen te vinden. We zijn volledig vrij in onze advisering aan u. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de diensten en producten van alle verzekeraars waarmee wij een relatie onderhouden kunnen adviseren.

1. Wij betrekken in onze advisering dan ook de producten van meerdere verzekeraars.
2. Als tussenpersoon werken wij samen met meerdere Verzekeringsmaatschappijen, te weten: De Goudse Schadeverzekeringen N.V. en Turien en Co. Assurateurs. Dit houdt in dat wij u van deze verzekeringsmaatschappijen diverse verzekeringen kunnen aanbieden.

BELONING OP BASIS VAN PROVISIE

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappijen waar uw verzekering is ondergebracht provisie. Deze provisie is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

ONZE KWALITEIT

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12006666. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

2. Onze medewerkers bekwamen zich voortdurend in hun vak via diverse opleidingen en trainingen.
3. Vanzelfsprekend zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die ruimschoots voldoet aan de normen die daarvoor in onze branche gelden. Onze aansprakelijkheid beperkt zich tot het bedrag dat door deze verzekering in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd.

BEËINDIGING RELATIE

1. U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij dan rechtstreeks verzoeken uw verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Maar de bestaande verzekeringscontracten blijven in stand. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

KLACHTEN?

1. Heeft u een klacht over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening? Wij verzoeken u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AN Den Haag, tel. 0900-355 22 48, e-mail: consumenten@kifid.nl, www.kifid.nl.
5. U kunt zich ook tot de Burgerlijke Rechter wenden.