

Onze dienstverlening

Wij stellen ons graag aan u voor en u informeren over ons bedrijf en onze werkzaamheden. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

Inhoud

In deze Dienstenwijzer geven wij u inzicht in ons bedrijf, onze diensten en onze dienstverlening volgens de regels van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit document geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloofd worden en de hoogte van onze beloning.

- Over Van Leeuwen Assurantiën
- Onze missie
- Onze diensten
 - Oriënteren
 - Adviseren
 - Bemiddelen
- Wat verwachten wij van u?
- Betalingen
- Onze relatie met verzekeraars en banken
- Hoe worden wij beloofd?
- Onze kwaliteit
- Beëindiging relatie
- Klachten
- Aansprakelijkheid
- Contact met van Leeuwen Assurantiën

Over Van Leeuwen Assurantiën

In het hart van Brabant is Van Leeuwen Assurantiën een adviesbedrijf op het gebied van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen. Wij richten ons op persoonlijk advies. De cliënt staat centraal. Wij adviseren onze cliënten door actief risicomangement. Daarbij maken we optimaal gebruik van nieuwe media en goede analysetools. Van Leeuwen Assurantiën is opgericht in 1990 en werkt landelijk.

Onze missie

Wij voorkomen vervelende verrassingen. Dat doen wij door voor bedrijven, ondernemers en particulieren (financiële) risico's helder in beeld te brengen. Wij analyseren, adviseren en helpen bij het voorkomen en verzekeren van risico's die cliënten niet kunnen of willen dragen. Wij zorgen ervoor dat de dekkingen in de loop van de tijd goed aan blijven sluiten bij de risico's.

Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van alle schadeverzekeringen. Wij houden rekening met wat specifiek in uw situatie van belang is. Hiervoor beschikken wij over de kennis, expertise en contacten met leveranciers van schadeverzekeringen.

Wij helpen bij het tot stand komen van overeenkomsten tussen u en de verzekeraar en/of volmacht. Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten hebt aangeschaft, blijven wij u begeleiden.

Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om kennis te maken en om te inventariseren wat wij voor u kunnen betekenen. Na afloop hebben we helder welke werkzaamheden nodig zijn en wat de kosten daarvan zijn. U kunt daarna gefundeerd besluiten om ons in te schakelen, of niet.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een analyse uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een cliëntprofiel op voor een gedegen en passend advies. Nadat u het advies heeft ontvangen, bespreken wij dit met u.

Bemiddelen

Om uw belangen te behartigen hebben wij uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een productoplossing wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld.

Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld of op basis van de door u opgegeven opdracht. In de wetgeving heet dit 'execution only'. Wanneer wij op basis van execution only werken, mogen wij op geen enkele wijze advies geven. Wij zullen dit dan altijd schriftelijk aan u bevestigen in een overeenkomst.

Nazorg

Ook nadat u via onze bemiddeling producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze dienstverlening.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en de gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die hiervoor van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Bij de opmaak van een polis of offerte wordt gebruik gemaakt van de informatie die u aan ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier. Ondanks dat wij de stukken zeer zorgvuldig controleren op fouten, verwachten wij van u toch een controle van de gegevens op de door u ontvangen documenten.

Het is ook belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang die al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u ook daarover adviseren als u het ons laat weten.

Betalingen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of overboeking, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis maken wij daarover met u afspraken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand.

Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit kan uiteraard gevolgen hebben voor (lopende) schadeclaims. Tevens kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze situatie zich voor doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Onze relatie met verzekeraars en banken

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid producten van een groot aantal verzekeraars kunnen adviseren. In onze advisering betrekken wij producten van meerdere verzekeraars.

Van Leeuwen Assurantiën is volledig autonoom en geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft zeggenschap of een aandeel in eigendom in onze onderneming.

Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening worden wij op verschillende manieren beloond. Wij kennen de volgende vier soorten beloning:

- Provisie
- Uurtarief
- Vaste vergoeding

Combinaties van deze beloningsvormen zijn ook mogelijk.

Onze kwaliteit

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) staan wij geregistreerd onder nummer 24290617.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12003310. Het Wft-register kunt u inzien op de website van de AFM (www.afm.nl).

De AFM heeft ons een vergunning verleend voor de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen Zakelijk
- Schadeverzekeringen Particulier
- Zorgverzekeringen

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractsvervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

Klachten?

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat ergens door ons fouten worden gemaakt. Als u een klacht hebt 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 snel contact met u op. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.

Indien uw klacht naar uw inzicht niet afdoende behandeld wordt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Tel. 070-333 8 999
consumenten@kifid.nl www.kifid.nl

Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid voor beroepsfouten is beperkt tot de dienstverlening in het kader waarvan de beroepsfout werd gemaakt tot maximaal het bedrag aan provisie wat wij hebben ontvangen en/of aan u hebben gefactureerd. In geen geval aanvaarden wij aansprakelijkheid voor schade boven hetgeen ter zake door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd.

Contact met van Leeuwen Assurantiën

Wij zijn elke werkdag geopend van 08.00 tot 17.30 uur.

Telefonisch zijn wij bereikbaar op maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 22.00 uur.

Op zaterdag en zondag zijn wij telefonisch bereikbaar tussen 09.00 uur en 17.00 uur.

Ons bezoekadres:

Gestelstraat 3, 5268 KC Helvoirt

Telefoon:

0411 76 70 76

E-mail:

info@markvanleeuwen.nl

Website:

www.markvanleeuwen.nl

Bijlage beloning

Van Leeuwen Assurantiën kent verschillende beloningsvormen. Hieronder geven wij u een indicatie van de vormen en wat de kosten kunnen zijn bij verschillende nieuw af te sluiten producten.

Beloning op basis van provisie

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor alle schade- en ziektekostenverzekeringen. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s). Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste vergoeding verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.