



# Paul van Keeken Assurantiekantoor

## A. Inleiding

De verzekeringsbedrijfstak hecht waarde aan goede voorlichting op gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet Financiële dienstverlening (Wfd) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst inzicht te krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt.

In deze dienstenwijzer geven wij daarom de belangrijkste informatie over onze onderneming.

## B. Wie zijn wij?

Paul van Keeken Assurantiekantoor is een op 15-04-2004 opgericht assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven helpt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen en hypotheek. Ons adres is : Buizerd 72 – 1261 SV – Blaricum

## 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 produkt;
- 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 op de polis;
- mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

## D. Wat verwachten wij 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 de schade niet of niet geheel te vergoeden.
- Dat u wijzigingen met betrekking tot verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
- Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert.

Vooraf 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 of e-mailt u ons dan even. Wij gaan er dan achteren en zullen zo nodig laten corrigeren.

## E. Onze bereikbaarheid

- Wij zijn op werkdagen van 09:00 tot 17:00 geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekeinde telefonisch te bereiken onder tel nr: 035 5267717 en 035 5243750
- Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
- Ook via e-mail zijn wij te bereiken onder paul@keeken.nl
- Onze homepage [www.keeken.nl](http://www.keeken.nl) is 24-uur voor u beschikbaar
- Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes wordt u tijdens kantooruren te woord gestaan door een medewerker die u vervolgens verder kan helpen met uw vragen, na kantoortijd kunt u uw boodschap inspreken op het antwoordapparaat, u wordt dan de volgende ochtend teruggebeld.

## F. De Premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Onze algemene regel is dat u rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij uw premie betaald. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

## G. Onze relatie met verzekeraars.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten (verzekeringen) van de verzekeraars waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Geen van de aandelen van ons bedrijf is in handen van een verzekeraar. Door onze directe agentschappen en sub-agentschappen kunnen wij met zo'n 160 Maatschappijen bemiddelen voor u. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe of zijn op onze homepage op te vragen.

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

De beloning wordt d.m.v. provisie en/of declaratie

Wij ontvangen van de maatschappij waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding (provisie) voor onze diensten die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. (kan ook apart op de premienota vermeld staan), deze doorlopende provisie is een beloning voor onze doorlopende activiteiten. (geldt voor alle schadeverzekeringen)

Deze doorlopende activiteiten zijn:

- aanvraagbegeleiding, voor nieuwe of bestaande polissen (wijzigingen)
- premiebetalingsbegeleiding, tijdens de looptijd van de polis
- premie- en dekkingsbegeleiding
- schadebegeleiding

Voor het servicegesprek waarbij inventarisatie plaatsvindt om u een overzicht te verschaffen van uw lopende polissen berekenen wij € 68,50 (Incl BTW) voor particulieren.

Voor bedrijven wordt voor advies een uurloon berekend van € 68,50 (Excl BTW)

Voor bestaande relaties is een servicegesprek kosteloos daar dit een onderdeel is van de doorlopende activiteiten ( 1 x per 18 maanden).

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Voor Hypotheken en complexe producten (Levensverzekering, Inkomensverzekering) wordt op declaratiebasis gewerkt, u krijgt vooraf de opgave van deze kosten ( die hetzij gefactureerd wordt of d.m.v provisie door de maatschappij uitbetaald wordt), in beide gevallen geldt dat deze kosten gelijk zijn aan een uurloon van € 137,- per gewerkt uur.

Voor verdere uitleg zie ook ons "Dienstverleningsdocument".

## **I. Onze kwaliteit**

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- elektronisch geld
- spaarrekeningen
- betaalrekeningen

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12003433. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

2. Ons kantoor is ingeschreven in het handelsregister onder nummer : 32083717

3. Ons kantoor is ingeschreven bij het klachteninstituut onder nummer : 300.001093

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 betreffende 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 staat los van het feit dat bestaande verzekeringscontracten gewoon 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 snel contact met u op.

Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, tel. 0900-3552248

## **L. Datum/volgnummer**

Volgnummer 9 , opgesteld te Blaricum op 02-02-2012

