

# Dienstenwijzer

Hier kunt u ons aan houden.



## **Voorwoord**

Als relatie van “Prima voor elkaar” bent u van ons gewend dat wij u regelmatig informeren over belangrijke ontwikkelingen op het gebied van verzekeringen. Graag informeren wij u daarom over het volgende.

In 2006 is er een gedragscode opgesteld, welke een beschrijving geeft over de dienstverlening en werkwijze van assurantiekantoren. Deze Code is opgesteld door diverse belangenorganisaties en is bedoeld om relaties een goed en overzichtelijk beeld te geven van de dienstverlening van het intermediair (= de assurantieadviseur).

Deze gedragscode is verwoord in deze dienstenwijzer. U leest hoe onze dienstverlening is opgebouwd en wat u van ons als adviseur mag verwachten. Hier staat echter tegenover dat wij als dienstverlenend intermediair ook iets van u verwachten.

Mocht u na het lezen van dit document vragen hebben, aarzel dan niet om te bellen **(0344 - 64 70 70)**.

Wij staan u graag persoonlijk te woord.

Hans van Klaarbergen  
Algemeen directeur

## **Wie zijn wij?**

“Prima voor elkaar” is een regionaal werkend assurantie adviesbureau voor de particulieren en zelfstandige ondernemers zonder personeel (ZZP) in de Neder Betuwe en Lienden.

Wij beschouwen het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. 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.

Wij streven naar een langdurige relatie tussen u en ons kantoor. Ons kantoor is officieel gestart in 2008 en telt ca. 25 medewerkers.

## **Welke diensten bieden wij aan?**

Onze advisering betreft de volgende gebieden: schade-, rechtsbijstand-, inkomen- en zorgverzekeringen. “Prima voor elkaar” heeft zich op geen enkel wijze verbonden aan een risicodrager, zodat ons advies als ‘onafhankelijk’ betiteld kan worden.

We hebben in goed overleg met risicodragers het “Prima voor elkaar” pakket ontwikkeld. Een uniek samengesteld pakket verzekeringen, waarin rekening wordt gehouden met de persoonlijke en de specifieke situatie van iedere relatie. De integrale aanpak zorgt ervoor dat u goed verzekerd bent. Doublures in verzekeringen leveren immers onnodige kosten op, terwijl gaten in de dekking kunnen leiden tot onaangename verrassingen.

## **Wat mag u van ons verwachten?**

Omdat ons uitgangspunt het “Prima voor elkaar” pakket is vragen wij voorafgaand aan ieder bezoek om een analyseformulier in te vullen en deze samen met kopieën van uw polissen naar ons op te sturen en u kunt ze natuurlijk ook bij ons afgeven. Desnoods maken wij zelf de kopieën voor u.

U ontvangt vervolgens van onze adviseur: informatie en/of uitleg over onze producten; toelichting op ons aanbod vanuit uw bestaande situatie; eventuele advisering om veranderingen door te voeren in het bestaande verzekeringspakket (uitbreiding en/of inkrimping);

Vrijwel alle verzekeringen brengen wij onder in ons volmachtbedrijf. Dit betekent dat wij van verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben om namens hen te handelen. Wij accepteren schadeverzekeringen en wikkelen schades zelfstandig af. Mocht u dus geconfronteerd worden met een schade dan dragen wij er zorg voor dat uw schade snel en adequaat wordt afgehandeld. Voor de afhandeling van claims op de rechtsbijstand-verzekering en de zorgverzekering wordt de betreffende maatschappij ingeschakeld en ook op dit gebied hebben wij een actieve rol.

Wij adviseren u over verzekeringsoplossingen die u de beste prijs/kwaliteitsverhouding bieden en brengen deze verzekeringen onder in, het door ons ontwikkelde “Prima voor elkaar Pakket”.

Wij informeren u jaarlijks over de status van uw pakket. Bovendien houden wij u middels periodieke "Berichten" op de hoogte van actuele ontwikkelingen in verzekeringsland, in het kader van uw verzekeringspakket.

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

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 om uw verzekeringspakket zo goed mogelijk op uw persoonlijke omstandigheden te laten aansluiten. Wij verzoeken u ons op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat wij op grond van de verzekeringsvoorwaarden de schade niet of niet geheel mogen vergoeden.

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 situatie sprake is van onder- of oververzekering. Zowel de premiebetaling als een eventuele schademelding dienen binnen de gestelde termijnen door ons ontvangen te zijn.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Onder wijzigingen van persoonlijke situaties vallen ondermeer de volgende situaties: huwelijk, samenwonen, scheiding, geboorte, overlijden, verhuizing, wijziging van de bestemming van de woning, wijziging van beroep, aanschaf/verkoop van kostbare zaken, aan/verbouw woning en de beëindiging van elders lopende verzekeringen. Dergelijke zaken zijn voor ons belangrijk om te weten om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Ontvangt u van ons wijzigingen in verzekering dan verzoeken wij u om deze goed te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Wij vragen u om alle door ons afgegeven stukken te controleren op juistheid en volledigheid. Natuurlijk doen wij ons uiterste best om foutloos te werken, maar ook wij kunnen een foutje maken.

### ***Premiebetaling***

Premiebetaling kan op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke afgegeven polis wordt duidelijk aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. In principe wordt de incasso van de verzekeringspremies door ons geregeld. Uitzonderingen hierop zijn de premies van polissen die nog bij uw 'oude verzekeraars' lopen alsmede de incasso's inzake verstrekte leningen.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien uw premie niet binnen dertig dagen is ontvangen, krijgt u een eerste betalingsherinnering. Hierin wordt erop gewezen dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort tot het moment dat uw betaling is ontvangen. Veertien dagen na de eerste herinnering ontvangt u, indien de premie nog niet door ons ontvangen is, een tweede en tevens laatste herinnering. Hierna wordt uw polis veertien dagen later geroyeerd. U moet er rekening mee houden dat in een dergelijk geval er bij een eventuele schade geen uitkering wordt verleend, omdat de dekking is opgeschort.

### ***Onze relatie met verzekeraars***

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij op geen enkele wijze gebonden zijn aan de verzekeringsmaatschappijen/banken die wij adviseren. Wij vinden dat een belangrijke voorwaarde om u objectief te adviseren. Uitgangspunt voor premies en voorwaarden van het "Primavoorelkaarpakket" zijn de resultaten van de deelnemende inwoners uit de Neder Betuwe en Lienden. De maatschappijen die ons een volmacht hebben verstrekt zijn hiermee akkoord gegaan. Op ons briefpapier kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

### ***Hoe worden wij beloond?***

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappijen waar uw verzekeringen zijn ondergebracht een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel is van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

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

## **Onze kwaliteit**

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). DE AFM heeft ons een vergunning verleend voor schadeverzekeringen en volmacht. Ons kantoor is geregistreerd onder nummer 12017127. Het register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

Wij stellen hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid en professionaliteit. Onze medewerk(st)ers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Wij zijn o.a. in het bezit van het assurantie A-diploma en het diploma van gevolmachtigd agent.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, kan hierop een beroep worden gedaan. Voor u betekent dit extra zekerheid.

## **Beëindiging relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. In overleg met u worden dan al uw verzekeringen beëindigd op de datum dat u uw risico's elders heeft ondergebracht. Dit verzoek tot beëindiging dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. Wij bieden u in een dergelijk geval voldoende tijd om uw risico's elders onder te brengen. De zorgplicht rond uw verzekeringen ligt bij ons totdat een ander intermediair/maatschappij deze zorgplicht overneemt.

## **Privacy**

Dagelijks komen wij in aanraking met vertrouwelijke gegevens van onze relaties. Uiteraard gaan wij zeer zorgvuldig om met deze informatie. Wij verwerken uw persoonsgegevens om u zo goed mogelijk advies te geven op basis van uw huidige persoonlijke situatie, fraude te bestrijden en te voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Uw gegevens verstrekken wij niet aan derden, tenzij dit op grond van de wet toegestaan en noodzakelijk is of in geval van fraude.

Voor ons uitgebreide privacybeleid verwijzen wij u naar onze website [www.primavoorelkaar.com](http://www.primavoorelkaar.com) onder het kopje privacy.

## **Klachten**

Wij doen ons best, maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen, dan 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 persoonlijk behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke klachteninstituut: KIFID



Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon: 070-3338999  
E-mail : [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

U kunt zich natuurlijk ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## **Onze bereikbaarheid**

Ons kantoor is gevestigd aan de Bonegraafseweg 6, 4051 CH te Ochten.

Wij zijn maandag t/m vrijdag geopend van 8.00 tot 17.00. U kunt ons telefonisch binnen deze tijden bereiken onder telefoonnummer **(0344) 647070**.

Buiten kantooruren is een voicemail ingeschakeld. U kunt uw boodschap inspreken, waarbij er zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de volgende ochtend wordt teruggebeld.

Postadres  
Postbus 99, 4050 EB te Ochten

Faxnummer: 0344-644306

E-mail : [info@primavoorelkaar.com](mailto:info@primavoorelkaar.com)  
Internet : [www.primavoorelkaar.com](http://www.primavoorelkaar.com)  
Banknummer : NL91RABO0331979365