

## Dienstverleningsdocument

### Algemeen

#### **Inschrijving Kamer van Koophandel**

Verzekerd en Wel is een handelsnaam van Homesupport BV en ingeschreven onder KvK nummer 37118878.

#### **WFT - register**

Op grond van de Wet Financieel Toezicht ( WFT) hebben wij een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten ( AFM) onder nummer 12011408. Op grond van deze vergunning zijn wij bevoegd om te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

#### **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Verzekerd en Wel beschikt over een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering is afgesloten bij Schouten Insurance onder polisnummer 221678.

#### **Offertegeldigheid en contract en opzegtermijnen**

Uw offerte is twee maanden geldig vanaf de datum dat u deze heeft ontvangen. De verzekeringen in deze offerte hebben een contractstermijn van twaalf maanden, tenzij anders vermeld. Als opzegtermijn hanteert de verzekeraar 2 maanden voor de contractvervaldatum.

### Dienstverlening

#### **Schadeverzekeringen**

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Wij geven u tips en adviezen, zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten en teleurstellingen kunt voorkomen.
- Samen met u laten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden, zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- Als 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 een langere periode. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

- In een aantal gevallen bespreken 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.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een digitaal dossier.
- Indien wij uw verzekeringspakket beheren mag u ons periodiek bellen en kijken we samen met u of uw verzekeringspakket nog actueel is.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij en expertise bureaus.
- Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

### **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. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de Wet en de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te 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 geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Voor een goede advisering geven wij er de voorkeur aan alle verzekeringsbelangen voor u te verzorgen.
- 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. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd of te laag verzekerd blijven.
- Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning/bedrijf, wijziging van beroep/onderneming, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning/bedrijf, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraars. Dit om uw belangen goed te kunnen behartigen.
- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheid zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### **Onze bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

- Ons bezoekadres: Van Egmondstraat 1 1901 BA te Castricum.
- Telefoon 0251-675020. Verder beschikken onze medewerkers over een doorkiesnummer en een mailadres, welke u op de door hun gevoerde correspondentie kunt vinden.
- Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot en met 17.00 uur.
- Op zaterdag, zondag en feestdagen zijn wij gesloten.
- Na sluitingstijd geeft ons antwoordapparaat informatie over hoe te handelen.

### **Onze relatie met verzekeraars**

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Wij betrekken in onze advisering producten van meerdere verzekeraars.

## Onze beloning

Verzekerd en Wel vindt dat de hoogte van uw premie niet onze drijfveer mag zijn als het gaat om onze beloning. Onze beloning is op maat. Naast de risico-inventarisatie in het eerste gesprek, maken wij een schatting van de jaarlijks terugkerende werkzaamheden. Onze beloning wordt naast de premie gepresenteerd in de offerte. Kortom: geen verborgen kosten in de relatie met uw assurantietussenpersoon.

De vergoeding van onze diensten bestaat voor een deel uit provisie die wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappijen, en/of voor een deel uit een éénmalige bemiddelingsfee en een jaarlijkse onderhoudsvergoeding.

Wat doen wij voor de bemiddelingsfee?

- Risicoanalyse van het te verzekeren object;
- Opmaken rapport;
- Versturen van rapport aan u ter beoordeling;
- Onderhandeling met verzekeraars;
- Vergelijken van de Algemene en Aanvullende voorwaarden;
- Opmaken en toesturen van offerte;
- Bespreken van de offerte met u, en eventuele wijzigingen doorvoeren;
- Aanmaken digitaal klant dossier;
- Opzeggen lopende verzekeringen, indien van toepassing;
- Verzorgen van de aanvraag/offerte;
- Controleren van de uitgebrachte polissen door de verzekeraars.

Wat doen wij voor de jaarlijkse onderhoudsvergoeding?

- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Uw premie en assurantiebelasting wordt door ons geïncasseerd en vervolgens aan de verzekeraar overgedragen.
- Wij verwerken alle wijzigingen die op u van toepassing zijn in uw digitaal dossier.
- Controleren van de jaarlijkse prolongaties/mutaties.
- Wij vragen jaarlijks informatie bij u op om er zo zeker van te zijn dat u goed verzekerd blijft.
- Wij maken jaarlijks een premievergelijking om er zeker van te zijn dat u altijd de scherpste premies betaald.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij en expertisebureaus.
- U mag ons periodiek bellen voor vragen over uw lopende verzekeringen of advies.
- Er is jaarlijks een telefonisch contactmoment. Hierin kunt u vragen stellen of een afspraak inplannen met onze accountmanager.

De bemiddelingsfee is éénmalig, zonder btw, en wordt na ondertekening van de offerte in rekening gebracht. De jaarlijkse onderhoudsvergoeding is exclusief btw, en wordt in rekening gebracht op de definitieve ingangsdatum van de verzekering.

Indien na het sluiten van deze overeenkomst het niveau van lonen/kosten stijgt, heeft Verzekerd en Wel het recht om de jaarlijkse onderhoudsvergoeding te verhogen, zulks met een maximum van 10%. Indien de verhoging meer dan 5% bedraagt, heeft de opdrachtgever het recht om de overeenkomst per direct te ontbinden met een inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

Facturen van Verzekerd en Wel dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door opdrachtgever en opdrachtnemer overeengekomen betaalwijze.

## Onze uitgangspunten

- Wij gaan correct met u om en zullen ervoor zorgen dat wij niet in een situatie terechtkomen waarin wij uw belangen niet adequaat kunnen behartigen.
- Wij houden ons aan interne procedures en controlemaatregelen die erop zijn gericht potentiële problemen aan het licht te brengen en te beheersen, zodat uw belangen altijd gewaarborgd zijn.
- Wij behandelen de informatie die wij van u krijgen vertrouwelijk. Persoonlijke gegevens worden alleen voor bemiddeling van verzekeringsdoeleinden gebruikt.

## Afhandeling schadeclaims

Om schadeclaims goed op te nemen vragen wij u;

- Ons zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de schade en de oorzaak daarvan. Hiervoor kunt u ons 24 uur per dag / 7 dagen per week telefonisch benaderen op 0251-675020, of per mail op [info@verzekerdenwel.nl](mailto:info@verzekerdenwel.nl).

Om schadeclaims goed af te handelen bieden wij u;

- Een snelle en adequate afhandeling;
- Kosteloze ondersteuning bij de afhandeling van de schade tot aan de eventuele uitkering van het schadebedrag;
- De afspraak dat wij te allen tijde de belangen van de verzekeringsnemer/verzekerde behartigen.

## Onderverzekering

Waar wij geen invloed op hebben zijn de verzekerde bedragen. Indien opgegeven verzekerde bedragen lager zijn dan de werkelijke waarde is er sprake van onderverzekering. Dit kan leiden tot beperkte uitkering in geval van schade.

Voorbeelden van verkeerde waarde-inschatting, zijn:

- Het gebruik van de afgeschreven waarde in de boekhouding;
- Het vergeten van zaken die verzekerd hadden moeten worden; of
- Het gebouw verzekeren tegen aanschafwaarde (herbouwen is iets anders dan kopen).

Onderverzekering kunt u voorkomen door verzekerde bedragen vast te laten stellen door een deskundige. Ons advies is dan ook om bij het afsluiten van een verzekering van uw gebouwen, bedrijfsinventaris of bedrijfsschade een erkend taxateur in te schakelen.

## Klachtenprocedure

Hoewel wij ons uiterste best doen om u van goede dienstverlening te voorzien kan het voorkomen dat uw beleving anders is. Wij vernemen dat dan graag van u en zullen alles in het werk stellen om aan uw verwachting te voldoen. U kunt daarbij de volgende stappen ondernemen:

**Stap 1.** Meld uw klacht schriftelijk. Dat kan via de mail aan [info@verzekerdenwel.nl](mailto:info@verzekerdenwel.nl). Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht laten wij u weten wie uw klacht in behandeling neemt en informeren wij u over de periode waarbinnen uw klacht wordt behandeld. Wij streven altijd naar om de klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Als blijkt dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

**Stap 2.** Als u het niet eens bent met de afwikkeling of de reactie op uw klacht, kunt u uw klacht opnieuw laten beoordelen door een onafhankelijk instituut. Dit is het Klachten Instituut Dienstverlening (KIFID). Het KIFID bemiddelt bij klachten. U kunt vanaf zes weken na het indienen van uw klacht in stap 1 uw klacht rechtstreeks voorleggen aan het KIFID.

## Verzekerd en Wel is aangesloten bij het KIFID onder nr. 300.007624.

Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) vindt u meer informatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht.