



## DE DIENSTENWIJZER BIEDT DUIDELIJKHEID OVER DE DIENSTVERLENING VAN POLISERVICE.

### FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Deze dienstenwijzer richt zich met name op onze advisering met betrekking tot:

- Verzekeringen
- Overige financiële diensten

De Poliservice dienstenwijzer voldoet aan het bepaalde in de Wet op het financiële toezicht (Wft). In deze dienstenwijzer vindt u informatie over de volgende onderwerpen:

- Wie zijn wij?
- Onze diensten
- Wat verwachten wij van u?
- Onze bereikbaarheid
- De premie
- Onze relatie met verzekeraars
- Hoe worden wij beloofd?
- Onze kwaliteit
- Beëindiging relatie
- Klachten
- Gedragscode

### WIE ZIJN WIJ?

Poliservice is uw aanspreekpunt op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Tevens is Poliservice u van dienst op het totale terrein van financiële dienstverlening. Dit betekent dat wij ons inspannen om het afsluiten van verzekeringen en overige financiële voorzieningen zo goed en accuraat mogelijk te verzorgen. Daarnaast begeleidt Poliservice ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

### ONZE DIENSTEN

Poliservice bemiddelt in alle soorten particuliere schadeverzekeringen. Zoals inboedel, opstal, auto en andere voertuigen, reis en annulering, ongevallen, aansprakelijkheid, rechtsbijstand, kostbaarheden, ziektekosten en arbeidsongeschiktheid.

Ook voor alle levensverzekeringen kunt u bij ons terecht. Voorbeelden hiervan zijn lijfrente, kapitaalverzekering (eventueel gekoppeld aan een hypotheek), studieverzekering, uitvaart- en andere risicoverzekeringen.

Bij het afsluiten van een verzekering bemiddelt Poliservice voor u bij de verzekeraar of bank. Bij levensverzekeringen toetsen wij of deze binnen de fiscale grenzen vallen. U ontvangt bij producten met een beleggingselement een *Financiële Bijsluiter* met informatie over de kosten en het te verwachten rendement, in relatie tot het risico dat u loopt.

Indien u dit wenst, helpen wij u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

Poliservice controleert of de opgemaakte polis en andere documenten overeenkomen met het door u ingevulde aanvraagformulier. Gedurende de looptijd van uw polis of lening zorgen wij voor een correcte administratieve verwerking. Wij archiveren belangrijke stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Indien u de verzekering wilt wijzigen, controleren wij of dit tijdig en juist wordt verwerkt. U kunt bij ons terecht voor tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.

Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden.

Bij schade of het tot uitkering komen van levensverzekeringen behartigt Poliservice uw belangen richting de verzekeraar. Het kan voorkomen dat wij u direct verwijzen naar hulpverlenende instanties, afhankelijk van de verzekeringsvoorwaarden. Eventuele uitkeringen worden door de verzekeraar verricht. Wij controleren of dit bedrag overeenkomt met het bedrag waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft. Ook bij levensverzekeringen begeleidt Poliservice het uitkeringstraject bij overlijden of op de einddatum.



Uw persoonlijke gegevens zullen door Poliservice conform de *Wet bescherming persoonsgegevens* zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld. Onze administratie is aangemeld bij de *Registratiekamer*, een onafhankelijke instelling die toezicht houdt op de naleving van deze wet.

#### **WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?**

Om onze dienstverlening goed uit te kunnen voeren, hebben wij uiteraard uw medewerking nodig.

Bij elke aanvraag of wijziging is het noodzakelijk dat u het (aanvraag)formulier volledig en naar waarheid invult. Indien u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit gevolgen hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende verzekering.

Indien u elders verzekeringen heeft lopen, dan is het belangrijk dat u ons hiervan op de hoogte brengt. Met deze informatie kunnen wij bekijken of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij een zogenaamd klantprofiel opstellen. Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U kunt dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.

Als zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, is het belangrijk dat u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Hierdoor voorkomt u dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Denkt u hierbij aan wijziging van de bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, grote aankopen, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Hetzelfde geldt voor veranderingen in uw persoonlijke situatie, zoals; geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding en overlijden.

Wanneer u te maken krijgt met schade is het van belang dat u dit zo snel mogelijk bij ons meldt. Declaraties op particuliere ziektekostenverzekeringen dient u echter – samen met de originele nota's – rechtstreeks aan de verzekeraar te zenden.

Wij raden u aan alle polissen en overzichten die u ontvangt goed te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Tevens adviseren wij u alle stukken bij elkaar te bewaren, zodat u bij een schade of gewenste aanpassing alles bij de hand heeft. Ook bij telefonisch contact met ons is het handig de benodigde gegevens bij de hand te houden.

Wanneer u rechtstreeks contact opneemt met de verzekeraar is het prettig ons hiervan op de hoogte te brengen, zodat wij een volledig beeld van uw situatie kunnen houden en uw belangen kunnen behartigen.

#### **ONZE BEREIKBAARHEID**

Poliservice wil goed bereikbaar zijn voor haar relaties. U kunt ons op de volgende manieren bereiken voor vragen, advies, wijzigingen of meldingen:

**post:** Poliservice B.V.  
Postbus 69  
3370 AB Hardinxveld-Giessendam

Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet (tijdig) bereikt en de eventuele nadelige gevolgen hiervan. Wilt u de zekerheid dat uw post bij ons aankomt, verzendt uw stukken dan aangetekend.

**telefoon:** (030) 698 18 18

**e-mail :** [uw.adviseur@poliservice.nl](mailto:uw.adviseur@poliservice.nl)

**website:** [www.poliservice.nl](http://www.poliservice.nl)

Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur. Buiten deze tijden wordt u doorgeschakeld naar onze voicemail. Hierop kunt u uw gegevens achterlaten. De eerstvolgende werkdag nemen wij contact met u op.



## **DE PREMIE**

Premiebetaling gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Gewoonlijk betaalt u de premie per jaar (vooruit). Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of halfjaar) is over het algemeen mogelijk. Vaak wordt bij termijnbetaling een toeslag berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn. De toeslag is al verwerkt in de premie zoals deze in een offerte of op de polis staat vermeld.

Op het aanvraagformulier geeft u aan op welke manier u de premie wilt betalen. Het meest efficiënt is het machtigen van de verzekeraar om de premie automatisch van uw betaalrekening af te schrijven. U vergeet dan niet te betalen en voorkomt daarmee betalingsachterstand. Uiteraard dient uw saldo op de vervaldatum wel toereikend te zijn. Mocht de incasso om welke reden dan ook niet lukken, dan blijft u verantwoordelijk voor een tijdige premiebetaling.

Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgirokaart (hiervoor kunnen extra kosten in rekening worden gebracht).

Het is belangrijk dat u alle premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, wordt de dekking opgeschort en kan de verzekeringsmaatschappij bij schade weigeren deze te vergoeden. Voor levensverzekeringen staan de gevolgen van niet of te late betaling in de polisvoorwaarden beschreven. U ontvangt bij te late betaling altijd een of meer betalingsherinnering(en). Bij schadeverzekeringen kan de verschuldigde premie zelfs gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de verzekeringsnemer.

Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan. Wanneer u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

## **ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS**

Poliservice werkt samen met tientallen verzekeraars. Poliservice is een ongebonden bemiddelaar, dat wil zeggen dat wij vrij zijn om uw polissen onder te brengen bij alle maatschappijen waarmee wij zaken doen.

## **HOE WORDEN WIJ BELOOND?**

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering is gesloten een kostenvergoeding voor al onze activiteiten rond het afsluiten en gedurende de looptijd van uw verzekering. Deze vergoeding wordt provisie genoemd en is al verrekend in de premie die op de polis staat vermeld. De provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (bij beleggingsverzekeringen), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Uiteraard staat het u vrij om bij ons navraag te doen naar de hoogte van de beloning.

## **ONZE KWALITEIT**

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financiële toezicht (Wft) aan assurantiekantoren stelt. Wij beschikken over de benodigde vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheken, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12006709.

Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

## **KLACHTEN**

Natuurlijk doen wij er alles aan u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Indien u toch niet geheel tevreden bent over onze service vernemen wij dat graag van u, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen. Dit kan zowel schriftelijk als telefonisch. Iedere klacht wordt zorgvuldig in behandeling genomen en u ontvangt altijd een reactie van ons.

Poliservice is aangesloten bij de onafhankelijke stichting *Klachteninstituut financiële dienstverlening (KiFiD)*.



Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij deze stichting.

Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Telefoon: 0900 – 3552248

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **BEËINDIGING RELATIE**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Uw verzekeringen blijven in dit geval uiteraard doorlopen en zullen worden overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Het beëindigen van een verzekering (zonder deze via een ander kantoor voort te zetten) kan alleen per contractvervaldatum met inachtneming van de geldende opzegtermijn. Deze datum en termijn staan op uw polis vermeld.

Een verzoek tot beëindiging moet altijd schriftelijk worden ingediend.

## **Gedragcode van Poliservice**

Directie en medewerkers van Poliservice verklaren zich in hun dagelijks handelen te laten leiden door de volgende uitgangspunten:

1. Aan onze cliënten geven wij adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
2. In onze adviezen houden wij rekening met de belangen van de cliënt op langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn of wij deze kunnen veronderstellen.
3. Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en ons juridisch vrijwaart voor de eventuele gevolgen.
4. Als strijdig met de belangen van onze cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de financiële transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.
5. Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en behandeld.
6. Op geen enkele wijze werken wij mee aan het bewust geven van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.
7. In ons dagelijks handelen zijn wij ons er van bewust dat wij een vertrouwensfunctie innemen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar van de gehele financiële dienstverlening kan schaden.