

Dienstenwijzer van Cees Pronk Assurantiën

Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiëkantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

Wie zijn wij?

Cees Pronk Assurantiën is een op 01.05.1996 opgericht assurantiëkantoor dat voor particulieren en bedrijven bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen en financiële diensten, die bij de individuele cliënt passen. Wij hebben een vergunning om te bemiddelen in schade- en inkomensverzekeringen.

Wat doen wij?

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.

Specifiek

Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Ons kantoor werkt met een geselecteerd aantal verzekeringsmaatschappijen voor het afsluiten van privé en zakelijke verzekeringen e.d..

- a. Wij kunnen zaken doen met vele in Nederland werkende verzekeraars. U kunt bij ons een overzicht opvragen van de verzekeraars waar wij mee samenwerken.
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten.
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Wat verwachten wij van u?

1. U moet in elk geval de juiste gegevens verstrekken. 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken moet u aan ons of de verzekeraar doorgeven.
3. De stukken die u ontvangt moet u controleren. Vooral 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 u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen dit zo nodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft, moet u deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons bevestigen.

Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen (ma. t/m vr.) van ca. 08.30 uur tot ca. 18.00 uur bereikbaar.

Bezoekadres : Adrianastraat 32, 2225 NX Katwijk ZH
Postadres : Postbus 438, 2220 AK Katwijk ZH
Telefoon : 071 - 4080356
Mobiel : 06 - 53292728
Fax : 071 - 4081474
E-mail : cees@ceespronk.com
Internetadres : www.ceespronk.com

Betalingen

De betalingen die u in verband met een afgesloten financieel product verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), verzekeringsmaatschappij of financiële instelling dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende instelling. De betaling kan ook via automatische incasso worden voldaan. U kunt zelf de wijze van betaling kiezen bij de aanschaf van een financieel product. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten, respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening(en). Achterstand in betaling levert later vaak hoge inhaalbetalingen op of mogelijk zelfs problemen met de financiële dienstverlener.

Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen

Wij bemiddelen onafhankelijk van financiële instellingen, zoals geldverstrekkers en verzekeraars. Wij zijn vrij in onze advisering, wij laten ons leiden door uw belangen. Ons kantoor werkt met een geselecteerd aantal verzekeringsmaatschappijen. De samenwerking met deze kwalitatief goede instellingen vindt plaats op grond van goede ervaringen bij acceptatie en schadebehandelingen.

Wij bemiddelen niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse. Maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract is gesloten een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Wij informeren u steeds vooraf als er diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht.

Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12006525.
2. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
3. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 28070762 K.v.K. Den Haag.
4. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.003651
5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringcontracten in stand blijven.

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 contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen drie weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd worden verwezen naar de externe klachtregeling bij KiFiD, waarin staat dat u binnen drie maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-3552248

<http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.