

## Dienstenwijzer

**AZ Verzekeringen, Graan 27, 6461 RB KERKRADE**

**Telefoonnummer: 045-5452821, [www.azverzekeringen.nl](http://www.azverzekeringen.nl), email: [info@azverzekeringen.nl](mailto:info@azverzekeringen.nl)**

Ons kantoor hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Volgens de Wet op het Financieel Toezicht ontvangt u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten middels overhandiging van het standaard DVD dat behoort bij uw dienstverleningsaanvraag.

### **Belangrijk**

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

### **Waarvoor kunt u bij ons terecht**

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële dienstverleners. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015992. Het register van financiële dienstverleners kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

AZ Verzekeringen heeft een vergunning van de AFM voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

### **Onze dienstverlening**

Een goed advies is goud waard. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van AZ Verzekeringen.

### **Onze relatie met aanbieders**

Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en selectieve bemiddelaars. Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders van financiële producten.

### **Welke verzekeraars betrekken wij in ons advies**

Op basis van onze vakkennis hebben wij, per soort verzekering, hieruit een selectie gemaakt. Periodiek wordt deze selectie aangepast aan de marktontwikkelingen. Nadat wij uw wensen en behoeften hebben geanalyseerd onderzoeken wij binnen deze selectie welke financiële instellingen naar ons oordeel een financieel product kunnen leveren die goed aansluit bij uw wensen en behoeften. Als u wilt weten welke financiële instellingen deel uit maken van onze selectie dan verstrekken wij hiervan graag een overzicht.

### **Adviesvrijheid**

Voor u is het belangrijk te weten dat wij met geen enkele financiële instelling een contractuele verplichting hebben om specifiek de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

### **Aandelenbelang**

Voor u is het eveneens van belang om te weten dat er geen enkele financiële instelling is die enig deel van de aandelen van onze kantoor beschikt.

### **Samenwerking**

Wij werken samen met BSB Volmachten te Geleen. Zij hebben volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat dit volmacht kantoor van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid heeft om namens hen te handelen. Hierdoor zijn zij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

### **Kosten van advies en bemiddeling**

U betaalt onze dienstverlening via de premie (provisie) of via een declaratie (vaste fee of uurloon). Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

### **Wat vragen wij van u?**

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Totaalbeeld**

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### **Wijzigen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons, indien nodig of gewenst, te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken om de lopende financiële producten over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. Deze producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

### **Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

KIFID, Postbus 93157, 1509 AG DEN HAAG, Telefoon: 0900-3552248, [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl), [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.010839. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### **Aansprakelijkheid**

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Iedere aansprakelijkheid van ons is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van AZ Verzekeringen van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst op [www.azverzekeringen.nl](http://www.azverzekeringen.nl). U vindt hier telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer.