

Dienstenwijzer Prudent VZP

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in haar voorlichting. Deze 'Dienstenwijzer' is dan ook een wettelijk verplicht document, dat vóór het afsluiten van verzekeringen aan u verstrekt moet zijn. Daarnaast verstrekt Prudent VZP u ook het Dienstverleningsdocument, waarin precies staat hoe onze beloning is en hoe hoog deze is.

B. Wie zijn wij?

Prudent VZP is een op 27 juni 2009 opgericht kantoor. Wij adviseren particulieren en bedrijven over financiële risico's en bemiddelen bij het afsluiten van toepasselijke verzekeringen. Onze adresgegevens zijn: Ridderhoflaan 75, 2396CK Koudekerk a/d Rijn.

C. Wat doen wij?

1. 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.

2. Specifiek

- a. 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. Wij doen zaken met ongeveer vijf verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- 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.
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

D. Wat wordt er van u verwacht?

1. In elk geval dat u 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 dat gevolgen hebben. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden kan de verzekeraar gerechtigd zijn bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verzoeken u de ontvangen stukken te 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. Uw correcties worden door ons verwerkt.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft, worden deze per e-mail aan u bevestigd. Op deze e-mail hebben wij een ontvangstbevestiging van u nodig.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 09.00 – 17.30 uur geopend: 071-341 09 57
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.

F. De premie

Premiebetalingen worden rechtstreeks gedaan door u aan de verzekeraar.

G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) adviseren. Het betreft de producten van verzekeraars waar wij een aanstelling bij hebben. De lijst van verzekeraars met wie wij zaken doen, staat vermeld op onze website www.prudentvzp.nl.

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

Wij hebben geen aandelen van, of belang in een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen. Er is ook geen verzekeraar die een belang heeft in Prudent VZP.

H. Hoe worden wij beloond?

Prudent VZP werkt uitsluitend op basis van netto premies. De premie die u betaalt is dus vrij van provisie, waarvan het gebruikelijk is deze jaar in jaar uit te betalen. Bij Prudent VZP betaalt u, naast de netto premie aan de verzekeraar, slechts eenmalig een bedrag aan ons voor advies en bemiddeling. In het geval dat een verzekeraar nog geen netto premies (dus met 0% provisie) bij u in rekening kan brengen, ontvangt u de provisie direct van ons terug, waardoor u toch alleen de netto premie betaalt. Na afsluiten van een verzekering kunt u de diensten van Prudent VZP afnemen op basis van een uurtarief of abonnement.

Bedrijfsmatige verzekeringen worden geadviseerd, bemiddeld en onderhouden op basis van een uurtarief, naast de netto premies.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12019371. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 28086475, te Den Haag
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.013708
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. 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 naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

K. Klachten

Als u onverhoopt een klacht heeft over een afhandeling, de informatievoorziening, 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 contact met u op.

Klachtenregeling

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 3 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 verwezen worden naar de externe klachtregeling bij Kifid waarin staat dat u binnen 3 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:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257,
2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>
U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

L. Datum/volnummer

Volnummer 001, opgesteld te Koudekerk a/d Rijn op 1 oktober 2009