

# Dienstenwijzer

## Inleiding

Wij hechten veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. In dit schrijven proberen wij dan ook duidelijkheid te geven over onze werkwijze, de relatie met verzekeraars, klachtbehandeling en wat wij van u verwachten in onze samenwerking.

## Wie zijn wij?

Mol Assurantien B.V. is een op 1 januari 1930 opgericht assurantiëkantoor dat voor particulieren en bedrijven bemiddelt bij het afsluiten van spaarrekeningen, schade- en levensverzekeringen. Pensioenen, hypotheek en financieringen worden in een samenwerkingsverband voor u geregeld.

## Onze adresgegevens zijn:

Eilandstraat 15  
Postbus 50  
3350 AB Papendrecht

## 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. Wij doen zaken met ongeveer twintig verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.

Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.

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.

Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

## Wat verwachten wij van u?

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 het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.

Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. 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 het zonodig laten corrigeren.

Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post of e-mail aan ons te bevestigen.

### **Onze bereikbaarheid**

Wij zijn op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 078-6151639.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat wij u namens de verzekeraar de nota sturen. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

### **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) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

### **Hoe worden wij beloond**

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

### **De beloning van onze medewerkers**

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

### **Onze kwaliteit**

Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12005756. Een vergunning is een

wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 230.29.641. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.003020.

Tevens zijn wij geregistreerd onder nummer IA0022 bij het Register Intermediair in Assurantien (RIA). 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 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.

### **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.

Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.

U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.

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.

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 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.