

## Dienstverleningsdocument Algemeen Versie 01-01-2013

Op grond van de Wet Financieel Toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een aantal financiële overeenkomsten deze informatie te verstrekken. In dit document leest u alles over wie wij zijn, wat wij doen en wat u van ons kunt verwachten.

U kunt dit document ook terugvinden op [www.intilburgverzekeren.nl](http://www.intilburgverzekeren.nl)

### Wie zijn wij?

Vorster Verzekeringen is een zelfstandig assuratiekantoor en werkt vooral met het label "intilburgverzekeren" om zo de particuliere sector en de ondernemer gericht te kunnen bedienen. Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen en zorgverzekeringen. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van uw risico's waar u als particulier of als ondernemer mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Wij adviseren welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en uw persoonlijke omstandigheden.

Wij verzorgen en begeleiden ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

Ons bedrijf is opgericht in 2006 en is actief in geheel Nederland maar richt zich voornamelijk op de regio Midden Brabant. Daarnaast werken wij voor de zeer specifieke hippische sector ook onder het label Equine Risk.

### Onze mogelijkheden

Wij kunnen u adviseren en voor u bemiddelen op het gebied van;

- Schadeverzekeringen. Dit soort verzekeringen vergoedt financiële schade die u lijdt naar aanleiding van een onvoorziene gebeurtenis. Bijvoorbeeld een brand die uitbreekt in uw huis of bedrijf, of een ongeval met uw auto, maar ook het feit dat u als ondernemer ziek wordt en arbeidsongeschikt wordt of uw kind dat per ongeluk de ruit van de burea vernield.
- Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden. De gezinsongevallenverzekering is hier een mooi voorbeeld van.
- Zorgverzekeringen. Dit soort verzekeringen dekt uw medische zorgkosten af.

### Onze Dienstverlening

Wanneer u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons het volgende verwachten:

- Wij inventariseren uw huidige verzekeringspakket en geven u aan welke risico's u zou moeten verzekeren, welke u kunt verzekeren en welke u wellicht beter voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies om u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij helpen u met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade kunt verminderen.
- Samen met u laten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.

- Wij helpen u bij het invullen van de aanvraag van een verzekering en controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- Bij polisafgifte door de verzekeraar controleren wij of de polis en de berekende premie conform de ingevulde aanvraag is.
- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan het verlenen van een voorlopige dekking om zo in ieder geval alvast uw risico tijdelijk af te dekken tot het moment dat een verzekeraar is overgegaan tot definitieve acceptatie van uw risico.
- In een aantal gevallen bespreken wij met u bij het einde van de verzekeringsperiode wat voor u de beste keuze is; voortzetten, laten aanpassen of bij een andere maatschappij onderbrengen.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk digitaal dossier.
- Wanneer er schade ontstaat, behartigen wij uw belangen en verzorgen wij ook de contacten met de maatschappij. Bij overlijden of blijvende invaliditeit zullen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de gesloten verzekering.

### Onze verwachting van u als klant

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook enkele zaken van u.

- In ieder geval dat u aan ons de juiste gegevens verstrekt. Dit is ook 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet helemaal te vergoeden.
- Hebt u elders nog meer verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Met wijzigingen in uw persoonlijke situatie bedoelen we ondermeer; geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- Wij onderhouden voor u in principe alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf liever in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- Wij controleren uw polis maar toch verzoeken we u om alle door ons of door de verzekeringsmaatschappij aan u gestuurde polisdocumenten op juistheid te controleren. Bij twijfel over de juistheid verzoeken wij u ons direct te informeren.

**Vorster Verzekeringen**  
**Bezoekadres; Saal van Zwanenbergweg 11, 5026 RM TILBURG.**  
**Postadres; Postbus 1448, 5004 BK TILBURG**  
**Tel; 013 – 46 90 186 , Internet; [www.intilburgverzekeren.nl](http://www.intilburgverzekeren.nl), E-mail; [info@intilburgverzekeren.nl](mailto:info@intilburgverzekeren.nl)**  
**KvK Midden Brabant; 180.828.02, AFM inschrijving; 12015887, KIFID inschrijving 300.010759**  
**Bankrekening; 1062.37.020, IBAN NL03RABO0106237020, BIC RABONL2U**

### Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn adviesvrij en kunnen u producten voorleggen van meerdere verzekeraars. Dat houdt niet in dat wij u producten zullen voorleggen van alle verzekeraars. Wij werken samen met een aantal gerenommeerde verzekeraars waarvan wij vinden dat zij voldoen aan ons verwachtingspatroon als bemiddelaar. De maatschappijen waar wij voor u een offerte op zullen vragen, maken wij altijd vooraf aan u bekend.

### Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

- Telefonisch op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 op telefoonnummer **013- 46 90 186**. Mochten onze telefoonlijnen bezet zijn, of wij zijn afwezig in verband met besprekingen of cursussen, spreek dan gerust uw boodschap in en u wordt zo spoedig mogelijk teruggebeld.
- Via het emailadres [info@intilburgverzekeren.nl](mailto:info@intilburgverzekeren.nl) of via het contactformulier op onze website [www.intilburgverzekeren.nl](http://www.intilburgverzekeren.nl)
- Via de fax. Ons nummer is **013 – 46 80 199**.
- Voor een afspraak bij u thuis of bij ons op kantoor kunt u ons altijd even bellen. Wij zijn gehuisvest aan de **Saal van Zwanenbergweg 11 in Tilburg**. Wij verzoeken u altijd tijdig even te bellen.
- Ook kunt u ons schriftelijk bereiken via **Postbus 1448, 5004 BK in Tilburg**.
- Voor spoedgevallen en dringende zaken buiten kantoor tijden zijn wij bereikbaar op **06 – 533 33 611**.

### Uw verzekeringspremie

Premiebetaling kan op verschillende manieren plaatsvinden. Bij afgifte van een polis wordt aangegeven welke incassomethode wordt gehanteerd. Deze komt overeen met de door u in uw aanvraag opgegeven en gewenste incasso methode. Wij werken voor het grootste gedeelte met een rechtstreekse premie incasso door de verzekeringsmaatschappij. Wij vinden dit de veiligste en snelste manier waarbij een extra tussenstap niet kan zorgen voor fouten.

U kunt de maatschappij machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt dan op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

Ook kunt u uw premie overmaken naar aanleiding van de toegestuurde nota. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. In sommige gevallen betaalt u bij termijnbetaling een geringe toeslag op de premie. Dit wordt altijd vooraf aangegeven.

Als u vragen hebt 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.

Het is belangrijk dat u de premies op tijd betaalt. Indien u dit niet doet, kan een verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u denkt niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen met de verzekeringsmaatschappij naar een oplossing kunnen zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u dit met de verzekeringsmaatschappij in orde maken.

### Onze beloning

Onze beloning is op basis van provisie. Wij ontvangen van verzekeringsmaatschappijen waar uw verzekering gesloten is onze beloning. Deze vormt een onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Deze vergoeding vindt rechtstreeks aan ons plaats vanuit de maatschappijen. U wordt daar verder niet in betrokken.

Indien er door ons extra diensten aan u worden geleverd waarvoor wij rechtstreeks kosten in rekening moeten brengen, informeren wij u hierover altijd vooraf.

Indien wij vooraf een andere regeling dan bovenstaande met u zijn overeengekomen leggen we deze vast in een apart document.

Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen geldt bovenstaande vergoedingsregeling expliciet niet en geldt een apart dienstverleningsdocument waarin u over onze vergoeding verder geïnformeerd wordt.

### Kwaliteitswaarborg

Wij zijn geregistreerd bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12015887. Deze registratie is wettelijk geregeld. Zonder registratie mogen wij niet bemiddelen in verzekeringen.

Registratie geeft ook aan dat wij in het bezit zijn van de vereiste diploma's en in het bezit zijn van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Ons kantoor is ingeschreven bij de KvK onder nummer: 180.828.02.

Uw gegevens waarover wij beschikken vanuit onze werkzaamheden zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

Ook zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Ons inschrijvingsnummer is 300.010759. Als u een klacht hebt over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over gebrekkige informatie of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij direct contact met u op.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u indien u een particuliere klant bent desgewenst met uw klacht terecht bij KIFID. KIFID is bedoeld om u, als consument, één loket te bieden waar u zich bij eventuele meningsverschillen toe kunt wenden. De binnen KIFID werkzame Ombudsman en Geschillencommissie kunnen u een in een relatief kort tijdsbestek helpen en er wordt in overleg getracht een oplossing te vinden of er wordt geoordeeld over de kwestie. Wij zijn gebonden aan de uitspraak van KIFID.

### Onze relatie met u

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons bedrijf te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere 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. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht van ons overneemt.

**Vorster Verzekeringen**  
**Bezoekadres; Saal van Zwanenbergweg 11, 5026 RM TILBURG.**  
**Postadres; Postbus 1448, 5004 BK TILBURG**  
**Tel; 013 – 46 90 186 , Internet; [www.intilburgverzekeren.nl](http://www.intilburgverzekeren.nl), E-mail; [info@intilburgverzekeren.nl](mailto:info@intilburgverzekeren.nl)**  
**KvK Midden Brabant; 180.828.02, AFM inschrijving; 12015887, KIFID inschrijving 300.010759**  
**Bankrekening; 1062.37.020, IBAN NL03RABO0106237020, BIC RABONL2U**