

Dienstverleningsdocument / Dienstenwijzer

Juni 2020

In dit Dienstverleningsdocument (dvd) leest u over de werkwijze van Evident Verzekeringen. Naast algemene informatie over mijn kantoor vindt u hier informatie over mijn dienstverlening, de beloning die ik daarvoor ontvang, de klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie ben ik?

Mijn naam is Kim Majoor-Van Gompel. Met ervaring in deze branche vanaf 1993, ben ik in 2006 het Assurantiekantoor Evident Verzekeringen gestart. Als geheel onafhankelijk financieel intermediair, adviseer en bemiddel ik in schade- en levensverzekeringen, gericht op particulieren en ondernemers.

Evident Verzekeringen is niet gelieerd aan één of meerdere verzekeringsmaatschappijen en/of andere financiële Instellingen, zodat u een geheel onafhankelijk advies wordt verzorgd.

Missie

Mijn missie is om helder advies te leveren in een persoonlijk jasje. Met daarbij een hoge mate van deskundigheid en kwaliteit als uitgangspunt, streef ik naar een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant.

Waarvoor kunt u bij mij terecht?

Voor Evident Verzekeringen zijn vergunningen verstrekt door de Autoriteit Financiële Markten (AFM)

voor het adviseren en bemiddelen in financiële producten als Schadeverzekeringen en Levensverzekeringen voor zowel Particuliere als Zakelijke risico's.

Dienstverlening

Iedereen is uniek. Wat ik exact voor u kan betekenen is mede afhankelijk van uw privé of zakelijke situatie. In het algemeen ziet de dienstverlening er als volgt uit:

Kennismaking. Graag maak ik persoonlijk kennis met u. Tijdens dit gesprek kunt u mij vertellen op welk gebied u mijn hulp nodig heeft. Ik kan u toelichten wat ik voor u kan betekenen en tegen welke beloning de dienstverlening plaatsvindt. Een kennismakingsgesprek is geheel vrijblijvend en zonder kosten.

Inventarisatie. In deze fase neem ik samen met u de privé en/of zakelijke situatie door. We kijken naar uw huidige verzekeringspakket, uw huidige financiële situatie en gaan na welke wensen en doelstellingen u heeft op financieel-, en/of verzekeringsgebied. Voor advisering van een complex financieel product informeer ik u tevens naar uw kennis, ervaring en risicobereidheid op dit gebied.

Analyseren. Aan de hand van eerder verkregen informatie werk ik uw wensen en doelstelling verder uit en bekijk of deze verantwoord gerealiseerd kunnen worden.

Adviseren. In mijn advies reik ik u mogelijke oplossingen aan, waarmee uw wensen gerealiseerd kunnen worden. Bij de keuze in producten en aanbieders ben ik geheel vrij (onafhankelijk). Na de analyse zal gebleken zijn welke hiervan het best bij uw privé en/of zakelijke situatie past.

Bemiddeling. Alle noodzakelijke werkzaamheden die nodig zijn bij de totstandkoming van uw aangeschafte financieel product, zullen door mij worden uitgevoerd. Regelmatig breng ik u op de hoogte van de voortgang. Tevens begeleid ik u bij het invullen van alle noodzakelijke formulieren.

Nazorg. Ook na aanschaf van het gewenste financiële product, kunt u altijd contact met mij opnemen bij vragen, wijzigingen en/of begeleiding bij schade.

Samenwerking met verzekeraars

Omdat er geen enkele verplichting bestaat voor Evident Verzekeringen, om financiële producten bij één of meer specifieke financiële instellingen onder te brengen, ben ik bij advisering geheel vrij in de keuze van verzekeraar. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in mijn onderneming. De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Mijn voorkeur gaat uit naar samenwerking met die maatschappijen, die zich onderscheiden in kwaliteit, service gerichtheid en betaalbaarheid. Ben ik van mening, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kan ik breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval meld ik u dat altijd vooraf.

Uw hulp

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, is het van groot belang dat u uitgebreid informatie verstrekt. In de relatie die ik met u heb, vraag ik u mij te informeren, wanneer er een verandering optreedt in uw situatie. Bijvoorbeeld in uw persoonlijke -, woon-, of werk- (inkomens-) situatie. Het kan immers zijn, dat zo'n verandering de dekking van een verzekering beïnvloedt.

Informatie doornemen

Bij het verzorgen van een financiële dienst zal het voorkomen dat ik u informatie toe stuur. Soms gaat het om informatie die ik u wettelijk verplicht ben om te zenden.

Maar ook kan het zo zijn, dat ik u informatie toe stuur, omdat ik denk, dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Daarom adviseer ik u om al deze informatie aandachtig door te nemen en mij zo nodig te raadplegen. In ieder geval is het van belang uw polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleer ik deze documenten ook zelf.

Kosten van advies en bemiddeling

Om mijn diensten te kunnen verlenen maak ik bedrijfskosten. Denkt u maar aan salaris, kosten van huisvesting, kantoorkosten, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt hanteer ik twee beloningsmodellen:

Provisie

Mijn inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die ik ontvang van de financiële instellingen, waarvan uw financieel product wordt aangeschaft. Deze wijze van vergoeding heet *Provisie*. De financiële instelling verwerkt deze kosten bijna altijd in de prijs van hun product. Bij Schadeverzekeringen is deze wijze van vergoeding gebruikelijk.

Declaratie

Ook bestaat de mogelijkheid om mijn kosten rechtstreeks te voldoen. De kosten worden dan berekend aan de hand van het aantal uren dat aan dienstverlening besteed is. Op deze manier wordt de premie lager en/of het te behalen rendement hoger. Deze vorm van beloning is gebruikelijk bij zogenaamde Complexe producten, die u terug vindt op de Tarievenoverzicht. Aan het begin van werkzaamheden bespreek ik met u welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

U ziet vooraf wat mijn kosten zijn

Of ik nu door de financiële instellingen beloofd word, door u rechtstreeks of een combinatie van beiden, in elk geval ziet u exact wat mijn beloning is vóórdat u definitief besluit een financieel product via mijn bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kan ik u geven zodra exact bekend is welk product u gaat aanschaffen. Om een globale indicatie te krijgen, verwijst ik u naar het Tarievenoverzicht, achterin dit document.

Afwijkingen van het gemiddelde

Het Tarievenoverzicht geeft een gemiddeld beeld van mijn werkzaamheden. In specifieke situaties kan het gebeuren dat er meer of minder tijd nodig is om tot een passend advies te komen. In dat geval wordt u vooraf hierover geïnformeerd, zodat u niet voor onaangename verrassingen komt te staan.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Evident Verzekeringen over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze nooit zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben worden door mij gearchiveerd in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van mijn advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie. Evident Verzekeringen is in het bezit van een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Evident Verzekeringen is beperkt tot het bedrag waarop deze Beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Als u een klacht hebt

Uw belangen op het gebied van financiële diensten zullen door mij zo goed mogelijk behartigd worden. Maar uiteraard kan ook ik fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Indien u een klacht hebt, vraag ik u om dit eerst aan mij kenbaar te maken. In de meeste gevallen zal ik uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens mijn klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zal ik schriftelijk reageren op uw klacht. Vervolgens stel ik alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Wanneer wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon : 0900 – 355 22 48
E-mail : info@kifid.nl Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Mijn kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Evident Verzekeringen is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015484.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Ik doe mijn uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over mijn dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Evident Verzekeringen is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.010492. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Arnhem staan wij geregistreerd onder de dossiernummer 17189903

Vragen?

Ik hoop u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze mij gerust!

