

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Dit "Dienstverleningsdocument" wordt u aangeboden door Index Verzekeringen B.V., Veenweg 22, 7416 BC te Deventer.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Index Verzekeringen B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied verzekeringen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Lidmaatschappen en registraties

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

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Index Verzekeringen B.V. geregistreerd onder nummer 081147337.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Index Verzekeringen B.V. is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12015623. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD. Ons aansluitnummer is 300.010580.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:
bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering,
advisering op basis van objectieve analyse.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van verzekeringen.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij gaan u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

Inventariseren van wensen, behoeften en risicobereidheid van u, vastleggen van uw klantprofiel. Om tot een oordeel te komen over de materie kennis en ervaring van u met complexe financiële producten;

Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;

Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;

De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;

Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;

Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.30 uur tot 17.00 uur.

Bezoekadres : Veenweg 22
Postadres : Postbus 2266, 7420 AG Deventer
Postcode : 7412 BC
Plaats : Deventer
Telefoon : 0570 – 61 33 91
Email : info@indexverzekeringen.nl
Internetadres : www.indexverzekeringen.nl

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) is mogelijk doen door middel van automatische incasso of acceptgiro aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op en de dekking zal worden opgeschort.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- beloning voor onze dienstverlening uit provisie;
- beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief.

In de 2 onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage
	Jaarlijkse doorlopende provisie
- schadeverzekeringen	0-27,50 % van de premie exclusief assurantiebelasting

Beloning uit uurtarief

Verzekeringen die niet door Index Verzekeringen B.V. zijn bemiddelt, kunnen alsnog bij een schade in behandeling worden genomen door het betalen van uurtarief.

Producten	Beloning uurtarief
- afhandeling schade van verzekering niet bemiddelt door Index Verzekeringen B.V.	€ 45,-

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden voor de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde uurtarief en het aantal uren bij een schadeafhandeling (m.u.v. letselschade).

Producten:	Aantal uren
- intake en aansprakelijkstelling	1 uur
- voeren van correspondentie	2 uur

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12015623, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd, waardoor u gegevens nimmer verkocht zullen worden.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG