



Dienstenwijzer De Waerdse Assuradeuren B.V.

Inleiding:

De Waerdse Assuradeuren B.V. vindt een juiste en adequate voorlichting aan haar cliënten belangrijk. In onze dienstenwijzer informeren wij u graag over de wijze waarop wij zaken doen en om de relatie tussen u en De Waerdse Assuradeuren B.V. volledig doorzichtig te maken.

Hier leest u precies hoe onze dienstverlening is opgebouwd en wat u van ons mag verwachten. Hier staat echter tegenover dat wij ook iets van u verwachten. Wat dat is, leest u verderop.

Mocht u na het lezen van de dienstenwijzer nog vragen hebben, dan kun u contact met ons opnemen. Onze deskundige medewerkers beantwoorden graag al uw vragen.

Onze relatie met verzekeraars:

De Waerdse Assuradeuren B.V. treedt op als gevolmachtigde van een aantal gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Deze verzekeringsmaatschappijen staan vermeld op onze website. Dit houdt in dat wij van deze verzekeraars de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze cliënten zelfstandig verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

Op uw polisblad kunt u zien welke verzekeraar(s) het risico draagt/dragen.

Samenwerking met verzekeringsadviseurs:

De Waerdse Assuradeuren B.V. is in 2008 opgericht. De Waerdse Assuradeuren B.V. werkt samen met zelfstandige assuratiekantoren verdeeld over heel Nederland. Het is dus niet mogelijk om rechtstreeks bij ons verzekeringen af te sluiten. Wij geven ook geen advies, dat doet uw verzekeringsadviseur.

Samen met de bij ons aangesloten assuratiekantoren willen wij beter tegemoet komen aan de wensen van hun relaties. De Waerdse Assuradeuren B.V. is dus een serviceprovider. Ons doel is om te blijven groeien en te vernieuwen zodat wij een waardevolle schakel zijn tussen de verzekeringsmaatschappijen en de bij ons aangesloten assuratiekantoren.

Onze diensten:

Wij bemiddelen met name op het gebied van Particuliere en Zakelijke schadeverzekeringen.



Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Maar wij verwachten ook een paar dingen van u.

1. In elk geval dat u de 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 u op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet in zijn geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan uw verzekeringsadviseur doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven of dat de verzekering niet langer meer aansluit bij uw persoonlijke situatie.
Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende zaken: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van de bestemming van uw woning, aan- en verbouw van uw woning en verhuizing.
3. Wij vragen u om alle stukken die u van ons ontvangt, te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk door te geven aan uw verzekeringsadviseur. Vooral bij telefonische doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk voor u is, neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur. Zij kunnen u dan een nadere uitleg geven.

Onze bereikbaarheid:

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties.

Als verzekerde heeft u vooral contact met uw verzekeringsadviseur.

Zij zijn uw eerste aanspreekpunt en kennen u. Uw verzekeringsadviseur is ook degene waar u verzekeringen kunt afsluiten dan wel wijzigen. Zij zullen u daarbij adviseren over de mogelijkheden en kunnen u ook aangeven welke premie u daarvoor verschuldigd bent.

Het kan zijn dat u contact met ons wilt opnemen. Onze gegevens zijn:

De Waerdse Assuradeuren B.V.

Postadres : Postbus 146, 1700 AC Heerhugowaard

Kantooradres: Marsmanstraat 2, 1702 GA Heerhugowaard

Emailadres : info@dewaerdseassuradeuren.nl

Website : www.dewaerdseassuradeuren.nl

Wij zijn dagelijks bereikbaar op 072-5720042 tussen 8.30 en 17.30 uur.



Buiten kantooruren kunt u bij calamiteiten zoals een ongeval, overlijden of ingrijpende schade bellen naar een van de alarmnummers die vermeld is op onze website/contact/alarmnummers.

Ook in deze situatie kunt u altijd contact opnemen met uw eigen verzekeringsadviseur.

Reactietermijnen:

Zoals eerder aangegeven is uw verzekeringsadviseur uw vaste aanspreekpunt. Als u een brief of mail stuurt met het verzoek om uw verzekering te wijzigen of op te zeggen dan zullen wij u brief/email binnen 2 werkdagen doorsturen aan uw verzekeringsadviseur. Zij zullen uw mail dan verder behandelen.

Als u ons een brief of mail stuurt met betrekking tot een schade dan zullen wij deze doorzetten naar onze schadeafdeling. Zij zullen deze dan verder behandelen. Afhankelijk van de situatie kan het zijn dat zij ook nog contact opnemen met uw verzekeringsadviseur.

Met onze samenwerkende assurantiekantoren hebben wij afspraken gemaakt over onze reactietermijnen met betrekking tot:

- Aan en afmelden van kentekens bij RDW
- De opmaak van polissen (nieuw/wijziging)
- Het afgeven van royementsaanshangsels (bij beëindiging polis)
- Wanneer u de prolongatiebescheiden van ons ontvangt
- Uitbetaling van schadebedragen aan U of uw belanghebbenden.
- Uitbetaling van schadebedragen aan derden (reparateurs/tegenpartij/expertisebureaus ed)

De bewaking van deze termijnen zijn onderdeel van onze dagelijkse bedrijfsvoering.

Als u ons belt dan kunt u middels onze keuzemenu direct doorverbonden worden naar de juiste afdeling. Is deze afdeling telefonisch in gesprek dan wordt u doorverbonden met een collega die u dan verder kan helpen.



De premie:

Afspraken rondom premiebetaling.

1. Premiebetalingen kunnen plaatsvinden door automatisch incasso of door het overmaken van de verschuldigde premies naar het door ons opgegeven banknummer. U ontvangt van ons een nota.
2. U kunt de premies betalen per maand, per kwartaal, per halfjaar of per jaar. Bij maandbetaling is automatische incasso verplicht.
3. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt ontvangt u van ons een herinnering. Het niet tijdig betalen van de premie kan gevolgen hebben voor de dekking en bij de afhandeling van een schade.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeraars een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

Onze kwaliteit

Ons kantoor is ingeschreven bij het AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12016887

Registratie is een wettelijke verplichting om te mogen bemiddelen bij verzekeringen. Daarnaast zijn onze medewerkers in het bezit van de relevante diploma's en certificaten om hun vak goed te kunnen uitvoeren.

We bekwamen ons in ons vak via permanente educatie.

Ons kantoor is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 37134196.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Daarnaast monitoren wij dat de met ons samenwerkende assuratiekantoren ook in het bezit zijn van een geldige AFM vergunning. Op deze wijze kunnen wij controleren dat uw verzekeringsadviseur ook voldoet aan de gestelde wettelijke eisen.

Privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt De Waerdse Assuradeuren B.V. over gegevens van u als klant.

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Alle gegevens die op u en uw situatie betrekking hebben archiveren wij in uw relatiedossier.

Wij gebruiken die (persoons)gegevens uitsluitend om ons werk goed te kunnen doen. We gebruiken ze dus alleen waarvoor ze zijn bestemd. Onze volledige privacy statement staat vermeld op onze website. U kunt ze ook op papier bij ons aanvragen.



Verstrekken wij de gegevens ook aan anderen?

Indien noodzakelijk voor de uitvoering van onze taken verstrekken wij uw gegevens ook aan andere partijen, zoals verzekeraars, expertisebedrijven, schadebehandelaars en bedrijven waaraan wij specifieke taken hebben uitbesteed. Het kan ook zijn dat wij uw gegevens dienen te verstrekken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, denk daarbij aan de Belastingdienst, de toezichthouders, de politie of justitie. In alle gevallen nemen wij daarbij maatregelen om de veiligheid van uw gegevens zoveel mogelijk te waarborgen.

Vindt u dat De Waerdse Assuradeuren B.V. de privacywetgeving niet goed naleeft? Dan stellen wij het op prijs als u daarover contact met ons opneemt om verbetersuggesties te bespreken. Wij hechten veel waarde aan een goede relatie met onze klanten en zullen er alles aan doen om uw vertrouwen te herwinnen. Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens. (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Kostenstructuur:

De Waerdse Assuradeuren B.V. brengt kosten bij u in rekening. Daarbij wordt onderscheid gemaakt of u uw polisstukken per email (digitaal) of per post wenst te ontvangen. De kosten bij digitaal zijn lager. Voor 2021 hanteren wij de volgende poliskosten:

Prolongatiekosten.

Dit zijn kosten die wij in rekening brengen elke keer dat wij u een rekening zenden (per maand/kwartaal/halfjaar/jaar).

Digitale verzending € 2,11

Post verzending € 2,47

Poliskosten.

Dit zijn kosten die wij in rekening brengen wanneer wij een polis opmaken.

Dit kan dus zijn bij een polis van een nieuwe verzekering of bij een polis van een wijziging op een bestaande verzekering.

Motorrijtuig € 7,75

Reisverzekering € 4,75

Overige polissen € 3,75

Als wij meerdere nieuwe verzekeringen of wijzigingen in één keer verwerken worden deze kosten gemaximeerd op € 17,75 per pakket.

Alle kosten zijn exclusief 21% assurantiebelasting.



Klachten over onze dienstverlening?

We doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Op onze website www.dewaerdseassuradeuren.nl vindt u onder het kopje “u bent verzekerde” klachtenprocedure op welke wijze u een klacht kunt indienen en op wat u dan van ons mag verwachten.

Beëindiging relatie:

U heeft het recht om op elk moment de relatie te beëindigen. U kunt uw wens kenbaar maken aan uw verzekeringsadviseur. We kunnen ook het initiatief nemen om de relatie met u schriftelijk te beëindigen als bijzondere feiten bekend worden die grond tot opzegging geven. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.