



DIENSTENWIJZER ELAN

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Wie zijn wij?

Elan Assurantien en Hypotheken

Is een assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals hypotheeken, schade en levensverzekeringen en pensioenen.

C. Wat doen wij?

1. 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.

2. Specifiek

- a. 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 een twaalftal verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. (Zie verder onder G).

- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- c. 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;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen en staan wij u met raad en daad terzijde.

D. Wat verwachten wij van u?

1. 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.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. 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 zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 17.30 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 06-54730698.
2. Als wij niet direct bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premie per automatische incasso door de verzekeraar plaats vindt. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

G. 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 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 door ons geselecteerde groep verzekeraars of financiële instellingen met wie wij al vele jaren zaken doen en waarmee wij een goed contact onderhouden. Onze keuze van verzekeraars en financiële instellingen met wie wij zaken doen lichten wij u op aanvraag toe. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

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

H. 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. Verder bieden wij de mogelijkheid om zonder provisie te werken en door u betaald worden middels een tevoren afgesproken fee. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover altijd vooraf.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12040673. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 54528844.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.014903.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. 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.

K. 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.

Klachtenregeling

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. 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.
4. 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.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. U kunt dit vinden op onze website www.elan-son.nl

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.

L. Datum/volnummer

Volnummer 6 opgesteld te Son op 02-07-2012

Elan Assurantiën en Hypotheken
Robert Claeren
Raadhuisplein 8
5691 CN Son
Tel: 0499-460401
Fax: 0499-461505



Email: info@elan-son.nl
Website: www.elan-son.nl