

Dienstenwijzer ASV Automobielbedrijven B.V.

Duidelijkheid over de dienstverlening

ASV Automobielbedrijven B.V. vindt het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben we deze Dienstenwijzer opgesteld.

Financiële dienstverlening

Deze Dienstenwijzer richt zich op onze advisering met betrekking tot:

- Schadeverzekeringen.

Waar relevant onderschrijven alle zusterbedrijven van onze groep deze Dienstenwijzer.

De Dienstenwijzer van ASV Automobielbedrijven B.V. voldoet aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht (Wft) opstelt.

Wie zijn wij?

ASV Automobielbedrijven B.V. is adviseur op het gebied van schadeverzekeringen. Wij zien het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd of onderzocht moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw situatie en uw zakelijke en/of persoonlijke omstandigheden.

ASV Automobielbedrijven B.V. treedt voor een aantal schadeverzekeringsmaatschappijen op als Gevolmachtigd Agent. Binnen een raamwerk van afspraken mogen wij dan zelfstandig risico's beoordelen, polisverwerking verzorgen alsmede schades behandelen en regelen. Wij leggen over onze werkzaamheden verantwoording af aan die betreffende verzekeringsmaatschappijen. Met onze volmacht zijn wij in staat u zeer specifieke schadeproducten aan te bieden.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wft beschikt

ASV Automobielbedrijven B.V. over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12020338.

De vergunning heeft betrekking op het adviseren en bemiddelen op het gebied van de volgende producten:

- Schadeverzekeringen.

Deze vergunning strekt zich uit over onze zusterbedrijven voor zover zij actief zijn op het gebied van schadeverzekeringen binnen de financiële dienstverlening. Dit zijn de zogenoemde aangesloten instellingen. Per 1 januari 2006 behoren de volgende zusterbedrijven tot de aangesloten instellingen:

- ASV Automobielbedrijven B.V.

Overigens is ASV Automobielbedrijven B.V. volledig aansprakelijk voor het handelen en nalaten van de aangesloten instellingen.

Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk om goed bereikbaar te zijn voor onze relaties. Daarom maken wij in al onze correspondentie op een heldere manier bekend waar en hoe wij bereikbaar zijn. U kunt op de aangegeven manieren contact met ons opnemen.

ASV Automobielbedrijven B.V.

Heuvelplein 2-3, 5463 XG VEGHEL

Postbus 490, 5460 AL VEGHEL

Telefoon: 0413-317777 | Telefax: 0413-317731 | Website: www.asv.nl

Algemene informatie en polisvoorwaarden vindt u op de website van de verzekeraars

Algemeen

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

- Schadeverzekeringen. Te denken valt hierbij aan autoverzekeringen, verzekering van wagenparken, bedrijfsmatige brandverzekeringen, garagepakketverzekeringen, ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, pensioenen, lijfrente, koopsompolissen, spaarverzekeringen, etc.

Om ons werk te kunnen verrichten, hebben wij de beschikking over uw persoonlijke gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Als bijlage (zie pagina 6) bij deze Dienstenwijzer specificeren wij onze activiteiten met betrekking tot schadeverzekeringen, zodat u een indruk krijgt van onze dienstverlening.

Onze relatie met verzekeraars

Onze diensten stellen wij adviesvrij aan u ter beschikking. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van verzekeraars kunnen adviseren. Wij kunnen in onze advisering dus de producten van meerdere verzekeraars betrekken.

ASV Automobielbedrijven B.V. heeft geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars te bemiddelen.

Vanwege onze omvang hebben wij speciale afspraken met een aantal verzekeraars kunnen maken. Door deze afspraken zijn wij in staat u, zowel inhoudelijk als qua tarifiering, goede en aantrekkelijke aanbiedingen te doen. ASV Automobielbedrijven B.V. heeft specifieke eigen producten met volmacht van één of meerdere verzekeringsmaatschappijen samengesteld.

In beginsel zullen wij waar zinvol en relevant voor deze producten een aanbieding aan u uitbrengen op grond van de prijs/kwaliteitverhouding van deze producten.

ASV Automobielbedrijven B.V. maakt bij elk product de achterliggende partijen en de onderlinge verhoudingen bekend.

Deze partijen en/of verhoudingen worden jaarlijks geëvalueerd en kunnen, bij wijzigende omstandigheden, tussentijds worden aangepast. Van een eventuele wijziging stellen wij onze relaties per eerstkomende hoofdpremievalidatum op de hoogte.

Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat de verzekeraar – op grond van de verzekeringsvoorwaarden – gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De polis wordt rechtstreeks aan u verzonden. Wij ontvangen achteraf alleen een kopie van de polis.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

Algemene afspraken rondom premiebetaling

- Premiebetaling danwel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
- Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. De verzekeringsmaatschappij of wij stellen u hiervan op de hoogte.

Incasso door ASV Automobielbedrijven B.V.

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons – namens de verzekeringsmaatschappij – bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) Zenden van een nota met betaling door u per bank of giro;
- b) Automatische afschrijving per bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.

Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit een tweede maal hoeft te betalen.

Incasso door de verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

Als u vragen heeft 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.

Problemen met premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt conform aan u gecommuniceerd middels polisvoorwaarden en/of nota. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de 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 verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

Onze beloning

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) of de financiële instelling een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, afsluitprovisie danwel rente die bij u in rekening wordt gebracht. Wij en/of de verzekeringsmaatschappij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

Beloning op basis van declaratie/fees

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u overleggen. We werken tevens met van tevoren overeengekomen vaste prijzen, zogenoemde fees. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we (als u dit wenst) een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en – indien van toepassing – het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wft stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen en het verlenen van overige financiële diensten. Om up-to-date te blijven, volgen onze medewerkers permanente educatie. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen waarbij de bestaande verzekeringscontracten voorlopig in stand zullen blijven. Totdat de zorgplicht met betrekking tot uw verzekering wordt overgenomen door een andere intermediair ligt deze bij ons.

Eén en ander is niet van toepassing op onze eigen volmachtproducten. In dat geval is het niet mogelijk de contracten over te dragen aan een andere adviseur. Een beëindiging van de relatie betekent in dat geval automatisch een beëindiging van de lopende verzekeringscontracten.

Klachten

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. De directie van ASV Automobielbedrijven B.V. behandelt alle klachten zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de Burgerlijke Rechter of uw klacht indienen bij de onderstaande onafhankelijke instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Tel.: 0900-fklacht (0900-3552248) | Website: www.kifid.nl | E-Mail: info@kifid.nl

Beloningsbeleid

Binnen ASV Automobielbedrijven B.V. gelden er zeer strenge regels op het gebied van Compliancy, Anti-Bribery, Fair Play, etc.

Al onze medewerkers worden beloond met een vast salaris en een deel variabele beloning. De variabele beloning is integer en gericht op de competenties van de medewerker en de doelstellingen van ASV Automobielbedrijven B.V. in het algemeen, waarbij klanttevredenheid een zeer belangrijke rol speelt. Er is binnen ons beloningsmodel zeer gering sprake van een provisie/omzet (in euro's) gerelateerde beloning betreffende schadeverzekeringen.

Wij investeren in de deskundigheid van onze medewerkers door het bieden van opleiding en training, waardoor wij de kwaliteit van onze dienstverlening aan onze relaties waarborgen.

Bijlage

In deze bijlage worden onze werkzaamheden met betrekking tot schadeverzekeringen nader gespecificeerd, zodat u een indruk krijgt van onze dienstverlening.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Het helpen met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die ergens anders lopen.
- Tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u letten wij erop dat u zich niet over- of onderverzekert.
- Wanneer u dat op prijs stelt, lopen we de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij adviseren u bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is (ingevuld).
- In een later stadium controleren wij ook of de polis correct is, zowel wanneer u die vanuit onze volmacht ontvangt als wanneer u deze vanuit de verzekeraar ontvangt.
- Wanneer noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Als er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering aan begunstige(n) te verrichten.