

Arsenaal Assurantiën B.V. - Dienstenwijzer

Inleiding

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom eist de Wet financiële dienstverlening (Wfd) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die wij bieden. Wij trachten in deze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wet financiële dienstverlening. De complete tekst van de Wfd kunt u vinden op de website <http://www.minfin.nl>.

Wie zijn wij?

Arsenaal Assurantiën is een op 07 november 2001 opgericht onafhankelijk assurantieadviseur. Wij adviseren en bemiddelen bij de tot standkoming van overeenkomsten tussen u en de verzekeraar. Op uw verzoek maken wij samen met u een inventarisatie van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden en naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Ons bezoek-adres is:

Stephensonweg 6
4207 HB GORINCHEM

Onze telefoonnummers zijn:

Telefoon: 0183 – 640 756
Fax: 0183 – 615 080
Gsm: 06 – 5431 1561

Ons email-adres is:

info@arsenaaldirect.nl

Onze website is:

www.arsenaaldirect.nl

Algemeen

Op het gebied van verzekeringen kunnen wij u adviseren op het gebied van:

a. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt indien u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan arbeidsongeschiktheids- verzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering.

b. Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om (eenjarige) overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen, verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hier van zijn: een koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Wij maken op uw verzoek een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u naar onze mening zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen. Het is hierbij belangrijk dat u juiste en volledige gegevens verstrekt. 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Wij geven u 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 niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hier voor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode 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.
- Mocht u schade onder vinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij namens u die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen voor u zijn getroffen voor uw pensioen bij uw huidige werkgever.
- Wij onderzoeken ver volgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen. Hiervoor is van belang dat u ons juiste en volledige gegevens verstrekt.
- In onze advisering bij het aangaan van verzekeringen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie op basis van de door u verstrekte informatie gelden.
- Wij geven u informatie over producten en voorwaarden en eventueel te verwachten rendementen, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering en controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hier voor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- Wanneer zich in de fiscale wetgeving belangrijke veranderingen voordoen die voor veel van onze relaties van belang zijn, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie kunnen wij desgewenst met u in kaart brengen wat de verschillende mogelijkheden (zoals bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering) zijn.
- Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, berichten wij u op welke wijze de uitkering naar onze mening op basis van de ons ter beschikking staande informatie het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Wat verwachten wij van u?

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is bijvoorbeeld nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist over verzekering of om te bepalen wat de mogelijkheden voor fiscale aftrek zijn.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven dan wel de fiscale aftrekmogelijkheden wijzigen.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen en pensioenopbouw, de terbeschikkingstelling van een lease-auto en aan-en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, per fax of e-mail.

Onze bereikbaarheid

Wij vinden onze bereikbaarheid belangrijk.

De openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur. Ook na kantoortijden bij spoed, zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade kunt u bij ons terecht. Belt u in dat geval met het op bladzijde 1 opgegeven telefoonnummer. U kunt het op het bandje genoemde telefoonnummer bellen voor spoedhulp of een boodschap inspreken.

In acute noodgevallen (bijvoorbeeld uw huis is onbewoonbaar door een grote brandschade) kunt u 7 dagen per week, 24 uur per dag, het alarmnummer bellen van de Verzekeraars Hulpdienst. Dit alarmnummer is 055 – 5775077.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. De wijze van premiebetaling is in beginsel afhankelijk van de soort verzekering. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door verzekeraar of diens gevolmachtigd agent

- U kunt de verzekeraar of diens gevolmachtigd agent machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- Als u vragen hebt 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.
- Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig 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.

Indien u de premies voor een levensverzekering niet tijdig betaalt, dan kan onder omstandigheden het recht op uitkering vervallen of verminderen.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Onze relatie met verzekeraars

Arsenaal Assurantiën B.V. gebruikt verzekeringsproducten ontwikkeld met een voor de consument zeer interessante prijs/kwaliteit-verhouding. Dit laatste wordt mogelijk gemaakt door de strikte toepassing van vooruitstrevende technologie, waarbij 95% van de bedrijfsprocessen van onze aanbieders zijn geautomatiseerd en de daarbij behorende lage kostentoe rekening naar onze premies. Als risicodragers voor onze verzekeringsproducten treden grote, gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen op. De keuze in deze maatschappijen is volledig vrij.

Onze relaties met verzekeraars

Arsenaal Assurantiën is in haar dienstverlening onafhankelijk en niet gebonden aan de oplossing van één enkele verzekeringsmaatschappij. Wij zoeken voor u de beste verzekeringsoplossing in de markt.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de)verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waar voor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Onze kwaliteit

Arsenaal Assurantiën B.V. is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12003253. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen in verzekeringen.

Arsenaal Assurantiën B.V. is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 17139278.

Arsenaal Assurantiën B.V. is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.000955.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, kunnen wij een beroep doen op deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om de relatie met ons te beëindigen. U kunt de verzekeringsmaatschappij schriftelijk verzoeken de lopende verzekering(en) over te boeken naar de adviseur van uw keuze, indien deze daarmee instemt.

Ook Arsenaal Assurantiën kan het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten

Als u een klacht heeft over een afhandeling of over 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 snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot het onafhankelijke

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-fklacht ofwel 0900-3552248

e-mailadres is: info@kifid.nl

Webwebsite: www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Zeggenschap

Arsenaal Assurantiën B.V. is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank of verzekeraar heeft stemrecht of aandelen in onze vennootschap.

Plaats en datum

Opgesteld te Gorinchem op 1 januari 2009