



Verzekerings Collectief

Verzekeringen Pensioenen Hypotheken Bankzaken

DIENSTENWIJZER



Adres:

Verzekerings Collectief
Weerdingerstraat 250

7811 CL EMMEN

Website : www.vcemmen.nl
E-mail : info@vcemmen.nl
Telefoon : 0591- 65 88 88

Postadres:

Verzekerings Collectief
Postbus 172

7800 AD EMMEN

AFM inschrijving: 12002292
KvK nummer: 4075975



Inleiding:

Dit document geeft een beschrijving van de diensten die wij aan u kunnen verlenen. Het is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaald financieel product met een financiële instelling verzekeraar of bank te sluiten.

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. In dit document leest u daar meer over. Wij geven u graag een aanvullende informatie zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

Wie zijn wij en wat kunnen wij voor u betekenen?

Verzekerings Collectief is ontstaan door het samengaan van meerdere gerenommeerde assurantiekantoren in Zuidoost Drenthe. Verzekerings Collectief heeft een jarenlange ervaring op het gebied van hypotheek en assurantiebemiddeling, zowel particulier als zakelijk. Ons bedrijf telt 12 medewerkers, het voornaamste werkgebied beslaat inmiddels de gehele Hondsrug. (Emmen – Groningen)

Wij zien het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van risico's waar u mee geconfronteerd wordt. Wij klankborden met u en coachen daar waar nodig is zodat u een juist inzicht krijgt in uw huidige situatie en een keuze kunt maken welke risico's u kunt, wilt of moet verzekeren.

Wij geven adviezen welke producten of diensten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar u uw verzekeringen wenst onder te brengen.

Wij kunnen u een compleet advies geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.

Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

Bij Verzekerings Collectief hechten wij grote waarde aan deskundig personeel, zo vindt u bij ons de *erkend financieel & hypotheek adviseur*, de *gekwalficeerde pensioenspecialist* en de *verzuimspecialist*. Verzekerings Collectief is één van de weinige kantoren in de regio met meerdere eigen (*Financial*) *Life Planners (RLP®)* in de gelederen en, niet onbelangrijk, onderscheiden meerdere medewerkers zich op het gebied van *Riskmanagement* met de titel (*GRMC®*)

Verzekerings Collectief is een onafhankelijk financiële adviesorganisatie en daarnaast zelfstandig intermediair van RegioBank. Ons doel is om onze relaties te voorzien van een deskundig en passend financieel advies. Bij het zoeken naar een oplossing voor uw specifieke situatie houden wij zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voor nu en voor later.

Beroepsorganisatie:

De beroepsorganisatie waar Verzekerings Collectief bij is aangesloten is Adfiz. (www.adfiz.nl)

Adfiz is de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. Financieel dienstverleners die lid zijn van Adfiz kiezen er voor zich kwalitatief te onderscheiden. Zij kiezen er met hun lidmaatschap voor actief en vrijwillig te voldoen aan een aantal eisen die hen onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven. Zij onderwerpen zich onder meer aan gedragscodes op het gebied van onafhankelijkheid van advies en integriteit.



Waarin kan Verzekerings Collectief u adviseren?

Verzekerings Collectief heeft een vergunning van de AFM voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Deelnemingen in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Betaal en spaarrekeningen
- Pensioenen

Schadeverzekeringen:

Deze verzekeringen geven dekking voor schade wanneer u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, wanneer u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis, er schade optreedt aan uw bagage tijdens een vakantie etc. Andere voorbeelden van schadeverzekeringen zijn een ziektekostenverzekering, een autoverzekering een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een brandverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering.

Verzekeringen die een uitkering garanderen:

Als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan een ongevalverzekering, of een schadeverzekering voor inzittenden.

Levensverzekeringen (inclusief pensioen) en/of Bancaire (spaar)producten.

Dit zijn verzekeringen of rekeningen die te maken hebben met (lang)leven en/of overlijden. Hierbij spaart u voor bijvoorbeeld een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of het verzorgen van uw uitvaart.

Ons kantoor is adviesvrij, dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of geldverstrekkers.

Voor *sparen en betalen* bemiddelen wij alleen in producten van RegioBank, dit geldt echter niet voor bijvoorbeeld lijfrente sparen of een spaarrekening eigen woning.

Hypotheken en Consumptief krediet

Wij zorgen ervoor dat de financiering van de aankoop van uw woning of een nieuwe auto aansluit bij uw persoonlijke situatie, uw behoeften, wensen en natuurlijk uw financiële mogelijkheden.

Een kredietverlener heeft de plicht om voor het tot stand komen van de kredietovereenkomst informatie in te winnen over de financiële positie van de consument, zoals inkomsten (bron en hoogte van de relevante inkomsten) vaste uitgaven (huur, hypotheek, alimentatie, ziektekosten), etc.

Daarnaast moet de kredietverlener - ter voorkoming van overkreditering van de consument – beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is. Als dat niet het geval is moet de kredietverstrekker 'nee' verkopen.

Adviesvrij: Onze relatie met aanbieders, zoals verzekeraars en geldverstrekkers.

Ons kantoor is volledig adviesvrij! Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Wij betrekken in onze advisering dan ook de producten van meerdere aanbieders. Samen met u kijken wij waar u uw verzekeringen en of financiële diensten wilt onderbrengen.



Selectie van aanbieders:

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Deze selectie vindt plaats op basis van vele factoren, zoals de toegevoegde waarde voor ons assortiment de prestaties van het product, de prijs in verhouding tot de kwaliteit, de administratieve verwerking en de informatieverstrekking

Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Van een groot aantal schadeverzekeraars hebben wij de verzekeringen ondergebracht middels een volmacht via/bij Van Kampen Groep (VKG) dit houdt ook in dat de premie voor uw verzekeringen door VKG in rekening zal worden gebracht / geïncasseerd. Wij onderhouden voor u de contacten met Van Kampen Groep en de daaraan gekoppelde verzekeraars en aanbieders.

Onze werkwijze: het adviesproces.

Ons dienstverleningstraject hebben wij onderverdeeld in een vijftal fasen die hieronder kort worden beschreven. Uw gesprekspartner zal u hier uitgebreid over informeren. De fasen sluiten op elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar, u beslist zelf welke fasen u met ons wilt doorlopen.

Onze eerste kennismaking en uw wensen en behoeften (intake)

Tijdens deze kennismaking inventariseren wij op hoofdlijnen uw doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring, uw financiële positie maar ook uw persoonlijke en specifieke (toekomst)verwachtingen. Deze fase is van belang om helder te maken wat wij voor elkaar kunnen betekenen.

Wij informeren u over de inhoud van onze dienstverlening, de kosten en de wijze van beloning. Na of tijdens dit gesprek kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Het verzamelen van informatie (Beeldvorming & Inventarisatie)

Wanneer u besluit om het adviestraject met ons in te gaan, volgt de fase van de beeldvorming.

Wij gaan verder met inventariseren, maar dan op een gedetailleerder niveau dan bij de kennismaking. Het doel is om een goed inzicht te krijgen in uw doelstellingen, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, natuurlijk uw financiële positie maar ook uw specifieke en persoonlijke verwachtingen.

De analyse van uw gegevens en ons advies (advies en/of oplossing)

In deze fase geven wij op basis van de verzamelde informatie aan welke oplossing goed aansluit en past bij uw situatie en wensen. Vanzelfsprekend hebt u de vrijheid om ons advies wel of niet op te volgen. Wanneer u besluit het hierbij passende product of dienst te willen afnemen zullen wij dat graag en geheel voor u verzorgen.

Uw wens en/of keuze uitvoeren (Implementatie van het advies)

Dit is de fase waarin wij uw aanvraag richting geldverstrekkers, banken e/o verzekeraars en de administratieve verwerking verzorgen. Wij controleren offertes en polissen op hun juistheid en nemen deze met u door. Wij controleren de aan te leveren en aangeleverde stukken. Wij nemen indien van toepassing contact op met externe partijen zoals bijvoorbeeld een notaris, boekhouder of werkgever.

Uw relatie met Verzekerings Collectief in de toekomst (Nazorg & Beheer)

Nadat u het product hebt aangeschaft geven wij, *indien overeengekomen*, gedurende de looptijd van het product nazorg. Om u hier zo goed mogelijk bij van dienst te zijn heeft Verzekerings Collectief hiervoor een speciale *serviceovereenkomst* ontwikkeld.

Wanneer er werkzaamheden plaats dienen te vinden waar wij kosten voor in rekening moeten brengen dan zullen wij u hierover op dat moment vooraf informeren.

Privacy/ Uw persoonsgegevens:

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze risico's op een juiste wijze af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.



Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om:

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?:

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het om informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en onder welke condities zij een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.



Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan:

Zoals hiervoor aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen/dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Het is immers in uw belang dat u de juiste informatie en gegevens verstrekt, dit komt de kwaliteit van ons advies aan u ten goede en voorkomt teleurstelling. Mocht u twijfelen of u de juiste informatie of gegevens aan ons hebt verstrekt, laat ons dat dan zo snel mogelijk weten.

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 de schade niet of niet geheel te vergoeden, en de verzekering zonder vergoeding te beëindigen.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of als 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.

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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.



Onze beloning:

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u hierbij aan salarissen, huur, automatisering, verzekeringen, opleidingen en vergunningen.

Provisie

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten onderbrengen ontvangen wij bij bepaalde producten, met name schadeverzekeringen, provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende product. Onze beloning is dan dus verrekend in de prijs van het product met als gevolg dat u van ons geen aparte factuur ontvangt. De provisie wordt eenmalig en/of als doorlopende provisie gedurende de gehele of een bepaald aantal jaren van de looptijd van het product aan ons betaald door de aanbieder.

Sinds 1 januari 2013 is voor een groot aantal producten zoals hypotheek, arbeidsongeschiktheid, uitvaart- en risicoverzekeringen het ontvangen en of uit betalen van provisie verboden. Het komt regelmatig voor dat u vragen heeft over deze producten, Verzekerings Collectief heeft speciaal hiervoor een *serviceovereenkomst* ontwikkeld, hiermee bent u verzekerd van een goede service en lagere kosten.

Declaratie

Bij declaratie betaalt u ons middels een factuur voor het inventariseren, adviseren en bemiddelen via een vooraf afgesproken tarief. Hierin hanteren wij twee vormen: urendeclaratie of standaardtarief.

Urendeclaratie:

Het uitgangspunt bij urendeclaratie is een uurtarief dat afhankelijk is van degene die de werkzaamheden verricht. Zo is er een verschil tussen de adviseur en de administratief medewerker.

Standaardtarief:

Bij het standaardtarief betaalt u voor de door ons te verrichtten werkzaamheden een vast bedrag. Na een inventarisatie van de door u van ons gevraagde werkzaamheden maken wij hier een inschatting van en komen met u een vast bedrag voor onze verrichtingen overeen.

Deze wijze van declaratie geeft in een vroeg stadium helderheid over de te verwachten kosten, de meeste van onze relaties geven hieraan hun voorkeur.

Voordeel van het standaardtarief is dat het een vast bedrag is en dus niet hoger wordt, ook niet als wij meer dan de gemiddelde tijd moeten besteden. Het nadeel is dat u, als wij minder dan de gemiddelde tijd besteden toch het standaardtarief moet betalen.

Beloningstransparantie

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of rechtstreeks door u, in alle gevallen spreken wij met u precies af wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen.

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van onze relatie en onze onderneming op lange termijn.

De medewerkers van Verzekerings Collectief ontvangen op geen enkele wijze een beloning die bijvoorbeeld omzetafhankelijk is en de advisering op negatieve wijze zou kunnen beïnvloeden!



De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gehanteerd

Incasso door Verzekerings Collectief

Indien de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) Ontvangen van een nota met betaling door u per bankoverschrijving.
- b) Automatische afschrijving van uw bankrekening. Hiervoor dient u ons te machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening af te laten schrijven door middel van het invullen van een machtigingskaart.

1. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
2. Maandpremies dienen per automatische incasso te worden betaald.
3. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar of kwartaal te betalen.

4. De incassokosten bedragen:

	Per maand:	Per kwartaal:	Per halfjaar:	Per jaar:
Betaling per nota:	€ 1,50	€ 1,50	€ 1,50	€ 1,50
Automatisch per nota:	€ 0,50	€ 0,50	€ 0,50	€ 0,50
Automatisch en nota per email:	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

5. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf over geïnformeerd.
6. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
7. Kiest u voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar soms een procentuele opslag voor.

Incasso door verzekeraar

De verzekeringsmaatschappij incasseert zelf de premie, ook hier zijn een aantal wijzen van betaling mogelijk.

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
4. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
5. 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.
6. Kiest u voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar soms een procentuele opslag voor.
7. De door de verzekeringsmaatschappij gehanteerde incassokosten kunnen sterk verschillen.

Prolongatiekosten

Naast de eerder genoemde kosten worden de volgende prolongatiekosten in rekening gebracht:

De prolongatiekosten zijn kosten bedoeld voor het periodiek op juistheid controleren van de door de verzekeraar gebruikte voorwaarden en premie.

De prolongatiekosten worden per schadeverzekering of per pakket in rekening gebracht. Het loont dus om uw schadeverzekeringen zoveel mogelijk in een pakket onder te brengen. U hebt dan immers maar 1x prolongatiekosten.

De prolongatiekosten bedragen doorgaans:

	Per maand:	Per kwartaal:	Per halfjaar:	Per jaar:
per schadeverzekering	€ 0,50	€ 1,50	€ 3,00	€ 6,00
per schadeverzekeringspakket:	€ 0,50	€ 1,50	€ 3,00	€ 6,00



Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaald 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.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de voorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Vanzelfsprekend streven wij ernaar om het u zo goed mogelijk naar uw zin te maken, toch kan er zich een situatie voordoen die aanleiding geeft om de relatie tussen u en ons kantoor te beëindigen.

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

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. De bestaande verzekeringscontracten blijven hierbij in stand. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur.

Klachten?

1. Als u een klacht hebt 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.
3. Alle klachten worden in overleg met de directie afgehandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij:

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, Telefoon 0900-3552248, E-mail: info@kifid.nl; www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij KiFid is 300.000212

Natuurlijk staat het u vrij om een beroep te doen op de burgerlijke rechter.

Onze kwaliteit:

De overheid streeft naar een hoge mate van kwaliteit in de financiële dienstverlening, het toezicht op deze dienstverlening heeft de overheid in handen gelegd van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en heeft zij regels opgesteld om jaarlijks door middel van studie de kwaliteit te borgen. Regels en wetten zijn vastgelegd in de Wet op het Financiële Toezicht. (WFT)

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:
 - Schadeverzekeringen, Levensverzekeringen, Hypotheken en Financieringen
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder het nummer: 12002292
3. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).
4. Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid, voorheen NVA/ NBVA) Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm oplegt. Deze norm geldt zowel voor het advies als voor de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
5. Wij zijn in het bezit van alle wettelijk vereiste diploma's en certificaten.
6. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
7. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.
8. Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.



Gedragscode:

Directie en medewerkers van Verzekering Collectief te Emmen verklaren zich in hun dagelijks handelen te laten leiden door de volgende uitgangspunten:

1. Aan onze cliënten geven wij adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
2. In onze adviezen aan cliënten houden wij rekening met de belangen van de cliënt op langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn of wij deze kunnen veronderstellen.
3. Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze Cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en ons juridisch vrijwaart voor de eventuele gevolgen.
4. Als strijdig met de belangen van cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.
5. Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd.
6. Op geen enkele wijze werken wij mee aan het bewust geven van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.
7. In ons dagelijks handelen zijn wij ons er van bewust dat wij een vertrouwensfunctie innemen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar van de gehele financiële dienstverlening kan schaden.



Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk dat we goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt ons bereiken via de telefoon en e-mail maar u bent ook altijd welkom op ons kantoor. Op werkdagen zijn wij geopend van 08.30uur tot 17.00uur. En op afspraak buiten kantooruren.

Adres : Verzekerings Collectief
Weerdingerstraat 250
7811 CL EMMEN

Postadres : Postbus 172
7800 AD EMMEN

Telefoon : 0591 – 65 88 88

Website : www.vcemmen.nl
E-mail : info@vcemmen.nl

Buiten kantooruren, **bij spoed zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade**, zijn wij te bereiken op:

06 82 89 88 45 (mobiel kantoornummer)

06 55 718 738 (Dhr. Gerrit Smit) of 06 51 32 81 03 (Dhr. Harrie Kroeze)

Als er niemand op kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerstvolgende werkdag door ons teruggebeld.

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

Natuurlijk is er nog meer te vertellen

We hopen dat u een goed beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in dit document heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten, of wat voor u kunnen doen of hoe wij werken? Wij vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek en nodigen u dan ook graag uit om contact met ons op te nemen.

U bent van harte welkom bij Verzekerings Collectief.