



De Drie Steden

MAKELAARS IN ASSURANTIËN Verzekeringen
Hypotheeken
Pensioenen

Parkweg 225
Postbus 282
2270 AG Voorburg
Telefoon 070-3105949
Telefax 070-3105939
info@dedriesteden.nl
www.dedriesteden.nl
Bankrekening 51.66.10.619

Dienstenwijzer van: De Drie Steden, Makelaars in Assurantiën BV

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiëkantoor 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?

De Drie Steden, Makelaars in Assurantiën BV is een op 1 oktober 1961 opgericht assurantiëkantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen.

Onze adresgegevens zijn:
Bezoekadres

Postbus 282, 2270 AG Voorburg
Parkweg 225, 2271 BB, Voorburg

C. Wat doen wij?

1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld anders dan aan verzekeraars voor zover dit nodig is om verzekeringen aan te vragen, te beheren of schade te behandelen.

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 30 verzekeraars van wie 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.

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 of de wet, 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 achteraan en zullen zo nodig laten corrigeren.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken via nummer 070-3105949.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat wij u een acceptgirokaart toezenden, behoudens voor maandpremies, die in de regel automatisch worden geïncasseerd. 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 (verzekeringen) 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 beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden 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 werken nauw samen met Sleutelstad Assuradeuren BV Dit volmachtbedrijf heeft volmachten van Nationale Nederlanden, DAS Rechtsbijstand, ASR, en De Goudse. Dit houdt in dat zij van deze verzekeraars de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn zij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Bij gelijke geschiktheid zal vaak de voorkeur worden gegeven aan producten van aanbieders voor wie zij als gevolmachtigde kunnen optreden.

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. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u door ons afzonderlijk kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12009704. 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 27065090
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifID) onder nummer 300.006267
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 assurantietussenpersoon 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 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 contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders dan de dossierbehandelaar.
2. U ontvangt altijd binnen een week een ontvangstbevestiging van uw klacht.
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.

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. Volgnummer/datum

Volgnummer 02, opgesteld te Voorburg op 24 januari 2019