

## Doel van de dienstenwijzer

Connect Assuradeuren vindt een juiste en adequate voorlichting belangrijk. In onze dienstenwijzer informeren wij u over de wijze waarop wij zaken doen en proberen we de relatie tussen u en Connect Assuradeuren volledig doorzichtig te maken.

U leest in onze dienstenwijzer hoe onze dienstverlening is opgebouwd en wat u van ons mag verwachten. Ook wat wij van u verwachten. Heeft u na het lezen van de dienstenwijzer vragen? Neem dan gerust contact met ons op. Onze deskundige medewerkers beantwoorden graag al uw vragen.

## Over Connect Assuradeuren

Connect Assuradeuren is in 2002 opgericht door 13 samenwerkende assurantiekantoren om beter tegemoet te kunnen komen aan de wensen van hun relaties en om de concurrentie van de 'grote spelers' op de verzekeringsmarkt het hoofd te kunnen bieden.

Inmiddels is Connect Assuradeuren een volwaardig volmachtbedrijf én serviceprovider voor de aangesloten assurantiekantoren. Sinds 2021 is Connect Assuradeuren onderdeel van de Veldsink Groep in Nuenen. Dat biedt kansen om te blijven groeien en vernieuwen.

## Onze relatie met verzekeraars

Connect Assuradeuren is een volmachtbedrijf. Wij treden op als gevolmachtigde van een aantal gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Deze verzekeraars staan vermeld op onze website [www.connect-assuradeuren.nl](http://www.connect-assuradeuren.nl). Van deze verzekeraars heeft Connect Assuradeuren de bevoegdheid gekregen om zelfstandig verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. De verzekeraar die de volmacht heeft verleend, is de risicodrager. Op uw polis staat vermeld welke verzekeraar(s) het risico draagt/dragen. Wij kiezen bij voorkeur producten van aanbieders waarvan wij een volmacht hebben.

## Wat doet een volmachtbedrijf?

Feitelijk doet een volmachtbedrijf precies hetzelfde als een verzekeraar: offertes uitbrengen, verzekeringen accepteren, polissen opmaken, premies incasseren en schades afwikkelen.

U heeft dezelfde zekerheid als wanneer de verzekering rechtstreeks bij de verzekeraar wordt afgesloten.

## Wat is het voordeel van een volmachtverzekering?

- Alle zaken worden direct binnen ons eigen bedrijf geregeld.
- Korte lijnen en snelle afstemming van verzekeringszaken.
- Deskundige en snelle schadeafwikkeling door onze eigen schadeafdeling: de schadebehandelaars hebben veel meer bevoegdheden om een schade af te handelen dan wanneer een polis rechtstreeks bij de verzekeraar is ondergebracht.
- Het combineren van producten van verschillende verzekeraars in één pakket: hiermee zijn de beste oplossingen van verzekeraars te combineren zonder onnodige administratieve rompslomp.
- Een wijziging van de verzekeraar binnen de volmacht is eenvoudig te regelen: er zijn dus geen drempels om steeds de beste verzekeraar voor het risico te kiezen.
- Meer mogelijkheden voor maatwerk.
- De polis wordt sneller opgemaakt en de kans op fouten is kleiner: er zijn geen onnodige overdrachten meer.

## Samenwerking met assurantiekantoren

Connect Assuradeuren werkt samen met aangesloten assurantiekantoren. Deze kantoren staan vermeld op onze website. Door de samenwerking kunnen de aangesloten kantoren de dienstverlening aan hun klanten verbeteren en hebben zij meer mogelijkheden om maatwerk te bieden.

Connect Assuradeuren kan de aangesloten kantoren desgewenst veel werk uit handen nemen. De aangesloten assurantiekantoren zijn het aanspreekpunt voor de eigen relaties. Zij geven advies en onderhouden de contacten met de eigen relaties. Connect Assuradeuren treedt op als verzekeraar en serviceprovider, niet als adviseur.

### **Wat kan Connect Assuradeuren betekenen?**

Connect Assuradeuren biedt particuliere- en zakelijke schadeverzekeringen aan.

- **Schadeverzekeringen:**  
Een schadeverzekering is een verzekering die tot doel heeft een verzekerde na het optreden van een verzekerd risico schadeloos te stellen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een (doorlopende) reisverzekering, een autoverzekering, een brandverzekering etc.
- **Sommenverzekeringen:**  
Een ongevallenverzekering in Nederland is een sommenverzekering die tot doel heeft een uitkering te verstrekken als de verzekerde een ongeval overkomt. Er kan een uitkering worden verstrekt bij ziekenhuisopname, blijvende invaliditeit en overlijden.
- U krijgt heldere informatie. Zo kunt u zelf de juiste keuzes maken.
- Bij schade behartigen wij uw belangen ten opzichte van de tegenpartij en betrokken verzekeraars.
- Onze kennis en ervaring rondom schade gebruiken we voor advies over preventie.
- Meestal verzorgen wij de premie-incasso. Als de premie niet (tijdig) betaald is, zoeken we contact met u om de dekking te kunnen blijven garanderen.

### **Dorpspolis Zwaag**

Connect Assuradeuren heeft in 2007 de Dorpspolis Zwaag ontwikkeld en is belast met de uitvoering van dit product.

Wij stoppen met dit product, dit is niet meer nieuw af te sluiten.

Voor vragen over uw lopende Dorpspolissen of bij schade kunt u contact met ons opnemen.

### **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook wat van u:

1. In elk geval dat u de juiste en actuele 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 gerechtigd is om bij schade deze niet of niet volledig te vergoeden op grond van de polisvoorwaarden.
2. Dat u wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken doorgeeft.  
Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.  
Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van de bestemming van uw woning, wijziging van beroep, arbeidsongeschiktheid, aan- en verbouw van uw woning en verhuizing.
3. Wij vragen u om alle stukken die u van ons ontvangt, te controleren op juistheid. Als u onjuistheden signaleert dan dient u deze meteen aan ons door te geven. Als er iets niet duidelijk voor u is, belt u ons dan voor verdere uitleg.

### **Bereikbaarheid**

Connect Assuradeuren wil goed bereikbaar zijn voor relaties. U kunt telefonisch, per brief, per e-mail, via onze app en via onze website contact met ons opnemen.

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur

Bezoek- en postadres: Raadhuisplein 3, 1687 NG Wognum

E- mail Algemeen: [info@connect-assuradeuren.nl](mailto:info@connect-assuradeuren.nl)

E-mail Schade: [schade@connect-assuradeuren.nl](mailto:schade@connect-assuradeuren.nl)

E-mail Debiteurenbeheer: [debiteuren@connect-assuradeuren.nl](mailto:debiteuren@connect-assuradeuren.nl)

Website: [www.connect-assuradeuren.nl](http://www.connect-assuradeuren.nl)

Telefoon Algemeen 0229-547590

Telefoon Schadebehandeling 0229-753470

Buiten kantooruren kunt u ons bij calamiteiten zoals een ongeval, overlijden of ingrijpende schade bereiken via 0229-547590. Spreek een boodschap én uw telefoonnummer in op onze telefoonbeantwoorder.

Wij bellen u dan zo snel mogelijk terug.

U kunt ook altijd contact opnemen met uw eigen verzekeringsadviseur.

### **Reactietermijnen**

Wij doen ons uiterste best om u zo snel en zo goed mogelijk een eerste reactie of antwoord te geven en proberen dat binnen de afgesproken reactietermijnen te doen. U vindt de (informatie over) reactietermijnen op onze website [www.connect-assuradeuren.nl](http://www.connect-assuradeuren.nl)

### **Waar kunt u op rekenen als u ons belt?**

Wij streven ernaar om u binnen 5 minuten te woord te staan. Onze medewerkers zijn opgeleid om vele soorten vragen te beantwoorden. Als een medewerker u niet direct kan helpen, wordt u doorverbonden met een collega die dat wel kan.

### **Waar kunt u op rekenen als u ons een brief of e-mail stuurt?**

Wij proberen bovenstaande reactietermijnen aan te houden. Hebben wij meer tijd nodig, dan krijgt u daarover bericht van ons. Wij proberen daarin zo goed mogelijk aan te geven waarom er uitstel nodig is en wanneer u onze reactie wel kunt verwachten.

### **Op alle vragen of verzoeken ontvangt u één van de volgende reacties:**

- We laten weten dat uw verzoek in behandeling is genomen of is verwerkt
- We geven aan of uw verzoek is toegewezen (bijv. of uw aanvraag is geaccepteerd of uw schademelding wordt gedekt door uw polis)
- We geven aan welke informatie ontbreekt om uw verzoek af te kunnen handelen
- We geven u meteen antwoord op uw vraag

### **Reguliere postverzending**

Wij versturen poststukken bij voorkeur digitaal. Dat is sneller, voordeliger en milieuvriendelijker.

Kan dat niet? Dan doen wij ons best om poststukken per 'reguliere post' binnen de reactietermijnen te versturen.

Wij kunnen helaas niet exact aangeven wanneer poststukken door de postbode bij u bezorgd worden, daar hebben wij geen invloed op.

### **Premiebetaling**

1. U ontvangt een factuur.
2. U kunt de premies betalen per jaar, halfjaar, kwartaal of maand.  
Bij maandbetaling is automatische incasso verplicht om de kosten beperkt te houden.
3. U kunt premie(s) betalen door middel van automatische incasso. In dat geval dient u ons te machtigen om premies automatisch van uw rekening te incasseren. U kunt de verschuldigde premie(s) ook zelf naar ons overmaken, naar IBAN NL17 RABO 0344 2381 99 t.n.v. Connect Assuradeuren.
4. Het is belangrijk dat u de premie(s) tijdig betaalt. Het niet of te laat betalen van premie(s) kan nadelige gevolgen hebben voor de dekking en bij de afhandeling van een schade.
5. Als wij genoodzaakt zijn de incasso van de premie uit handen te geven aan ons incassobureau, dan komen de hieraan verbonden kosten volledig voor uw rekening.
6. Heeft u betalingsproblemen? Neem dan contact op met uw adviseur. Dan kan er samen met u een oplossing gezocht worden om te voorkomen dat er geen dekking meer is. Want als premiebetaling uitblijft, dan zal de dekking opgeschort worden of zelfs beëindigd worden. Dat kan gevolgen hebben voor (lopende) schadeclaims.

### **Hoe worden wij beloond?**

Wij ontvangen van de verzekeraars een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Op verzoek kunnen wij aangeven wat het karakter en de hoogte hiervan is. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, dan informeren wij u daarover vooraf.

### **Hoe worden onze medewerkers beloond?**

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. Onze medewerkers ontvangen uitsluitend een vast salaris. De hoogte van de beloning van onze medewerkers (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële producten die zij adviseren. Een eventuele verhoging van het salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde producten.

### **Kwaliteit dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12003355.

Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Wij zijn in het bezit van de relevante Wft diploma's en certificaten Adviseur Schade Particulieren, Adviseur schade Zakelijk, Adviseur Inkomen en Gevolmachtigd Agent.

Wij bekwamen ons in ons vak door de verplichte permanente educatie.

Connect Assuradeuren is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 34164652.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Privacy statement**

Vanwege onze dienstverlening beschikken wij over (persoonlijke)gegevens van onze klanten/verzekerden. Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Alle gegevens die op u en uw situatie betrekking hebben archiveren wij in de relatiedossiers. Wij gebruiken die (persoons)gegevens uitsluitend om ons werk als verzekeringsbedrijf goed te kunnen doen. We gebruiken ze dus alleen waarvoor ze zijn bestemd: voor onze advies-, bemiddelings-, en schadebehandeling-functie en voor communicatiedoelinden die voortvloeien uit onze zorgplicht. Ons volledige [privacy statement](#) vindt u op onze website. U kunt het ook op papier bij ons opvragen.

### **Vindt u dat Connect Assuradeuren de privacywetgeving niet goed naleeft?**

Dan stellen wij het op prijs als u daarover contact met ons opneemt om verbeteringsuggesties te bespreken. Wij hechten veel waarde aan een goede relatie met onze klanten en zullen er alles aan doen om uw vertrouwen te herwinnen. Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Klachten over onze dienstverlening?**

Wij proberen u uiteraard naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Maar het is nooit helemaal uit te sluiten dat er fouten worden gemaakt. Als u een klacht heeft, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Deze vindt u op onze website [www.connect-assuradeuren.nl](http://www.connect-assuradeuren.nl). Klachten worden ter behandeling voorgelegd aan de directie.

Mochten wij samen met u niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons kantoor heeft zich eraan geconformeerd dat de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid bindend zijn. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

### **Kifid**

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel: 070-333 8 999  
[consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Connect Assuradeuren. is aangesloten bij het Kifid onder nummer 300.001033.

### **Relatie beëindigen**

U heeft het recht om op elk moment de relatie schriftelijk met ons te beëindigen. U kunt de verzekeringen per eerstkomende contractvervaldatum opzeggen of tussentijds over laten schrijven naar een andere adviseur.

Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen.

Connect Assuradeuren kan ook het initiatief nemen om de relatie met u schriftelijk te beëindigen als bijzondere feiten bekend worden die grond tot opzegging geven. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.