



Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een verzekeringskantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan haar klanten. In onze voorlichting proberen we dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan onze verplichtingen conform de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Dienstenwijzer

VCN Connect BV, h.o.d.n. Connect Assuradeuren, vindt een juiste en adequate voorlichting aan haar klanten belangrijk. In onze dienstenwijzer informeren wij u graag over de wijze waarop wij zaken doen en om de relatie tussen u en Connect Assuradeuren volledig doorzichtig te maken.

U leest precies hoe onze dienstverlening is opgebouwd en wat u van ons mag verwachten. Daar staat tegenover dat wij ook iets van u verwachten. Wat dit is, leest u verderop. Heeft u na het lezen van de dienstenwijzer nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op. Onze deskundige medewerkers beantwoorden graag al uw vragen.

Onze relatie met verzekeraars

Connect Assuradeuren treedt op als gevolmachtigde van een aantal gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Welke dat zijn vindt u op onze website, www.connect-assuradeuren.nl. Dit houdt in dat wij van deze verzekeraars de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze klanten zelfstandig verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

Op uw polisblad kunt u zien welke verzekeraar het risico draagt. Bij gelijke geschiktheid zullen wij vaak de voorkeur geven aan producten van aanbieders waarvan wij een volmacht hebben.

VCN Connect B.V. heeft ook de Dorpspolis Zwaag ontwikkeld en is belast met de uitvoering van dit verzekeringsproduct.

Samenwerking met assurantietussenpersonen

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. Door de samenwerking kunnen zij de dienstverlening aan hun klanten verbeteren en hebben zij meer mogelijkheden om maatwerk te bieden. Nu is Connect Assuradeuren een volwaardig volmachtbedrijf én serviceprovider voor de aangesloten assurantiekantoren.

Per 2021 is Connect Assuradeuren onderdeel van de Veldsink Groep in Nuenen en gaat Connect Assuradeuren B.V. verder als VCN Connect B.V. Dat biedt kansen om te blijven groeien en vernieuwen. Alle aangesloten kantoren staan ook vermeld op onze website.

Diensten

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van klanten. Conform de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) zullen wij deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen. Wij bemiddelen met name op het gebied van schadeverzekeringen en bankspaarproducten.

- Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt bijv. als uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een (doorlopende) reisverzekering, een autoverzekering, een brandverzekering etc.
- Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u.

1. In elk geval dat u de 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 de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. U kunt deze wijzigingen telefonisch, per e-mail of via onze website aan ons doorgeven. 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 en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Als er iets niet duidelijk voor u is, dan kunt u ons bellen voor verdere uitleg.

Bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: telefonisch, per brief, per e-mail, via onze app en via onze website.

Postadres: Connect Assuradeuren, Postbus 4108, 1620 HC Hoorn

Bezoekadres: Raadhuisplein 3, 1687 NG Wognum

E- mail: info@connect-assuradeuren.nl

Website: www.connect-assuradeuren.nl

Openingstijden

Op maandag t/m vrijdag zijn wij geopend van 08.30 tot en met 17.00 uur.

Telefoon algemeen: 0229-547590

Voor schade kunt u bellen naar: 0229-753470

Buiten kantooruren kunt u ons bij calamiteiten zoals een ongeval, overlijden of ingrijpende schade bereiken via telefoonnummer: 0229-547590. Spreek een boodschap en uw telefoonnummer in op onze telefoonbeantwoorder. Wij bellen u zo snel mogelijk terug.

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 onderstaande reactietermijnen te doen.

<u>Onderwerp:</u>	<u>Reactie termijn:</u>
Verstrekken van informatie over verzekeringen	3 werkdagen
Vraag over persoonsgegevens (AVG)	1 maand
Acceptatie van een nieuwe verzekering	5 werkdagen
Afgifte polissen en verzekeringsbewijzen	10 werkdagen
Wijziging of opzegging verzekeringen	5 werkdagen
Registratie nieuwe schade en zo nodig een expert inschakelen	5 werkdagen
Behandelen schadedossier	10 werkdagen
Uitkeren schadebedrag	5 werkdagen na sluiten schadedossier
Ontvangstbevestiging klacht	3 werkdagen
1 ^e inhoudelijke reactie op klacht	14 werkdagen

Aanvang reactietermijn

De reactietermijn begint zodra wij uw verzoek hebben ontvangen. Door onvoorziene omstandigheden kan het voorkomen dat wij meer tijd nodig hebben. In dat geval stellen wij u daarvan in kennis en geven daarbij aan wanneer u ons antwoord kunt verwachten.

De haalbaarheid van de reactietermijnen is afhankelijk van de personele bezetting en de drukte van de dag en is onder voorbehoud van onvoorziene omstandigheden.

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 u wel kan helpen.

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 doen ons best om reguliere poststukken binnen de reactietermijnen te versturen. Maar wij kunnen niet exact aangeven wanneer poststukken via de reguliere post bij u bezorgd worden.

De premie

Afspraken rondom premiebetaling

1. Premiebetalingen kunnen plaatsvinden door middel van automatische incasso of u maakt de verschuldigde premies zelf naar ons over, naar IBAN NL17 RABO 0344 2381 99. U ontvangt van ons 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. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan een verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren om de schade te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeraars en financiële instellingen 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 rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, dan informeren wij u daarover steeds vooraf.

Kwaliteit

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

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

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

Wij bekwamen ons in ons vak via verplichte permanente educatie.

Ons bedrijf is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 34164652.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikken wij over (persoonlijke)gegevens van onze klanten/verzekerden.

Met ingang van 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 schadebehandelingsfunctie en voor communicatiedoeleinden die voortvloeien uit onze zorgplicht. Ons volledige privacy statement staat vermeld op onze website. U kunt dat ook op papier bij ons opvragen.

Verstrekken wij de gegevens ook aan anderen?

Indien noodzakelijk voor de uitvoering van onze taken als assurantietussenpersoon verstrekken wij gegevens ook aan andere partijen, zoals verzekeraars, expertisebedrijven, schadebehandelaars, postbedrijven, automatiseerders en bedrijven waaraan wij specifieke taken hebben uitbesteed.

Het kan ook zijn dat wij klantgegevens dienen te verstrekken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, denk daarbij aan de Belastingdienst, de toezichthouders, de politie of justitie. In alle gevallen nemen wij daarbij maatregelen om de veiligheid van klantgegevens zoveel mogelijk te waarborgen.

Vindt u dat Connect Assuradeuren de privacywetgeving niet goed naleeft?

Dan stellen wij het op prijs als u daarover contact met ons opneemt om verbeter suggesties 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).

Klachten over onze dienstverlening?

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. U kunt deze ook vinden op onze website www.connect-assuradeuren.nl.

Via de website kunt u ook uw klacht indienen. Alle klachten worden door de directie behandeld. 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

www.kifid.nl

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

Beëindiging relatie

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

Wij kunnen 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.