

Dienstenwijzer

Geachte cliënt,

De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen.

Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten een goed inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt.

Ons kantoor, DSW Verzekeringen, tracht in haar voorlichting te voldoen aan de inhoud van de Wft.

Wie zijn wij?

Wij zijn DSW Assurantiën BV handelend onder de naam DSW Verzekeringen en zijn onderdeel van DSW Zorgverzekeraar. Ons bedrijf heeft volgens de Wet op financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12013718 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

Wij zijn adviseurs op het gebied van schade- en levensverzekeringen. Op basis van een inventarisatie van uw risico's en wensen, adviseren we welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten op uw specifieke omstandigheden. Naast deze advisering, begeleiden we ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekeringen worden ondergebracht.

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.

Onze diensten

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen

Verzuim- en inkomensverzekeringen

DSW Assurantiën B.V. biedt voor verzuim- en inkomensverzekeringen gelabelde producten die de werkgever en werknemer beschermen tegen de financiële risico's van ziekte en arbeidsongeschiktheid. Het advies en de bemiddeling van DSW Assurantiën B.V. voor deze producten is gebonden en niet onafhankelijk.

Aansprakelijkheid, Brand, Diefstal, Ziektekosten etc.

Met deze groep verzekeringen is onze doelstelling u te verzekeren van een financiële schadeloosstelling in geval uw vermogen wordt aangetast door een onzekere gebeurtenis.

Ongevallenverzekeringen

Dit zijn verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden als gevolg van een ongeval.

Voor werkgevers biedt DSW Assurantiën B.V. een gelabeld collectief product. Het advies en de bemiddeling van DSW Assurantiën B.V. voor dit product is gebonden en niet onafhankelijk.

2. Levensverzekeringen

Met levensverzekeringen is onze doelstelling u en eventuele nabestaanden te verzekeren van voldoende financiële middelen in geval van ouder worden (pensionering), overlijden of arbeidsongeschikt worden.

Op grond van onze werkzaamheden, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.



Ad. 1

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

- Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- 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.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 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 hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten op uw persoonlijke omstandigheden.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

- Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u 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.

Ad. 2

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

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft.
- Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, 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.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij, voorzover 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 hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen, gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
- Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de desbetreffende financiële instelling.
- 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 geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en, indien gewenst, de mogelijkheden van herbelegging.
- Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- 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.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn.

De premie

Incasso door verzekeraar

De premiebetalingen vinden plaats via de verzekeringsmaatschappij:

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Ook kunt u uw premie in sommige gevallen overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Premies worden in principe per jaar betaald. 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 dan bij u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Incasso door DSW Assurantiën B.V.

In tegenstelling tot bovenstaande vindt wel incasso door DSW Assurantiën B.V. plaats voor de volgende producten (mits gelabeld):

- Verzuimverzekering
- Inkomensverzekering
- Collectieve ongevallenverzekering
- Arbodienstverlening

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Maar wij verwachten ook een paar dingen van u:

- In elk geval dient u de juiste gegevens te verstrekken. 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 deze schade niet of niet geheel te vergoeden.
- Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het 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. Alleen dan kan voorkomen worden 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing, en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- Wij onderhouden alle 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 ontvangen stukken te controleren op juistheid, en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Hoe worden wij beloond?

Indien sprake is van bemiddeling bij derden (verzekeraars en/of geldverstrekkers), worden wij door deze derden betaald. Dit gebeurt in de vorm van provisie. De provisie die wij ontvangen maakt onderdeel uit van de door u te betalen verzekeringspremie. (Wij verwijzen u naar ons Dienstverleningsdocument advisering en bemiddeling. Het Dienstverleningsdocument advisering en bemiddeling is onlosmakelijk verbonden met deze Dienstwijzer).

Klachten

Als u een klacht heeft over een afhandeling, over onze werkwijze in het algemeen, of over gebrekkige informatie over onze dienstverlening, verzoecken 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 met uw klacht terecht bij:

Klachten Instituut Financiële dienstverlening (KiFid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-355248

E-mail: consumenten@kifid.nl

www.kifid.nl

Beëindiging relatie

U heeft 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. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht ligt bij ons totdat een ander intermediair deze overneemt.

's-Gravelandseweg 555
3119 XT Schiedam

Tel. (010) 2 466 492
Fax (010) 2 734 706
E-mail verzekeringen@dsw.nl

Postbus 243
3100 AE Schiedam

**Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.15 tot 17.15 uur.
Op vrijdagten tot 17.00 uur.**