

Inleiding

Als DSW Verzekeringen vinden wij het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u goed te informeren, hebben wij deze Dienstenwijzer opgesteld. In deze Dienstenwijzer leggen wij aan u uit wie wij zijn en wat wij doen.

Wie zijn wij?

DSW Verzekeringen, de handelsnaam van DSW Assurantiën B.V., is een op 19 mei 1987 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 vindt u op de achterzijde.

Wat doen wij?

Algemeen

U kunt bij ons terecht voor advies op het gebied van schade-, zorg- en inkomensverzekeringen. Daarnaast bemiddelen wij bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u en verzekeraars.

Specifiek

- Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product.
- Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- 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.
- Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

In onze Dienstverleningsdocumenten lichten wij verder voor u toe wat wij voor u kunnen doen en hoeveel dat kost.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

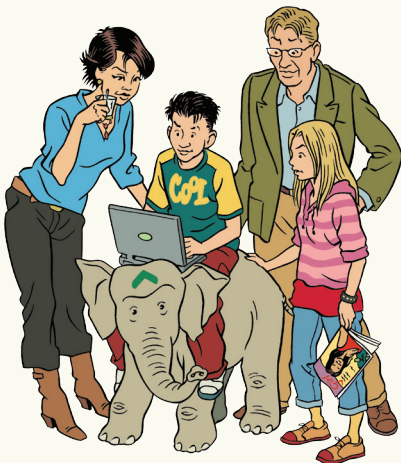
Wat verwachten wij van u?

- 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 de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
- 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 achterheen en zullen zo nodig laten corrigeren.
- Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

De premie

De premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Over het algemeen betaalt u de premie rechtstreeks aan de verzekeraar. In sommige gevallen incasseren wij de te betalen premie namens de verzekeraar. Wij zullen hierover van tevoren afspraken met u maken. Indien gewenst, kunnen we u nader informeren over de mogelijkheden.

Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeraar de dekking van de polis beëindigen. Betaalt u daarna nog niet, dan kan de polis geroyeerd worden wegens wanbetaling.



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 van namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij 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 zijn gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) verzekeraar(s) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding in de vorm van provisie. Deze provisie is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien wij diensten aan u leveren waarvoor rechtstreeks kosten bij u in rekening worden gebracht, dan informeren wij u hierover vooraf.

Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12013718. 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 24233925.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.009418.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

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 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.

Klachten?

Als u een klacht heeft 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. Na ontvangst van uw klacht nemen wij 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 het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG.

Telefoon 0900-3552248; <http://www.kifid.nl>.

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

's-Gravelandseweg 555
3119 XT Schiedam

Postbus 243
3100 AE Schiedam

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

Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.15 uur tot 17.15 uur.

