

# Dienstenwijzer vb&t verzekeringen

## Zo zijn wij u graag van dienst

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Het spreekt voor zich dat wij dat graag doen!

## Onze gegevens

vb&t verzekeringen

Vestdijk 180      5611 CZ Eindhoven  
Postbus 412      5600 AK Eindhoven  
Telefoon          088 5454644  
E-mail            [verzekeringen@vbtgroep.nl](mailto:verzekeringen@vbtgroep.nl)  
Web-site         [www.vbtverzekeringen.nl](http://www.vbtverzekeringen.nl)  
Ingeschreven    KvK Eindhoven onder nummer 67497039

## Wft vergunning

Wij beschikken over een Wft vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12045057 om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen particulier, schadeverzekeringen zakelijk, inkomensverzekeringen, zorgverzekeringen en producten voor vermogensopbouw. Dit betekent dat wij met nagenoeg alle verzekeringsvormen van dienst kunnen zijn.

## Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag, inclusief uw wensen en doelstellingen
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw (persoonlijke) omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de verzekeraar
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

## Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

## Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen! Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

# Dienstenwijzer vb&t verzekeringen

## Samenspel vb&t verzekeringen en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijke informatie

## Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Onze medewerkers voldoen aan de vakbekwaamheidseisen die aan een adviseur in de financiële dienstverlening worden gesteld. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

## Beloning

Indien u een schadeverzekering afsluit ontvangen wij van de verzekeraar een vergoeding (provisie) voor de door ons gemaakte kosten. Op uw verzoek delen wij u de hoogte van deze provisie mede. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voordat wij voor u aan het werk gaan duidelijke afspraken.

## Juridische positie

Wij hebben met geen enkele verzekeraar afspraken gemaakt over omzetten of het verplicht onderbrengen van verzekeringen. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk!

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. U heeft bij aanvang van onze werkzaamheden een afschrift hiervan ontvangen. Ook zijn onze algemene voorwaarden te vinden op onze website.

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

## Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. Onze klachtenprocedure vindt u op onze website.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u, als u consument bent, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten.



Natuurlijk staat ook altijd de gang naar de Burgerlijke rechter open.

## Dienstenwijzer vb&t verzekeringen

### **Persoonsgegevens**

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard tot 7 jaar na beëindiging van het financiële product of de dienst. Persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade, worden tenminste 5 jaar bewaard. Wij houden een verwerkingsregister bij, waarin wij vermelden welke persoonsgegevens wij administreren, met welk doel en wie deze gegevens ontvangen. Op verzoek sturen wij u een afschrift van ons verwerkingsregister toe.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via [verzekeringen@vbtgroep.nl](mailto:verzekeringen@vbtgroep.nl).

Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u onze verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.