

Dienstenwijzer Schade & Zorg

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan bedrijven en consumenten (klanten). Wij verstrekken voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst / opdracht tot dienstverlening onderstaande informatie. Voor bepaalde producten verstrekken wij tevens een specifiek voor dat type product opgesteld dienstverleningsdocument.

B. Wie zijn wij?

LTO Verzekeringen B.V. is een assurantiekantoor dat bedrijven en particulieren adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele klant passen. LTO Verzekeringen B.V. maakt deel uit van Dutch ID B.V., een onderdeel van a.s.r. Hiermee heeft LTO Verzekeringen B.V. een betrouwbare moeder. Deze relatie hindert ons niet in een adviesvrije positie. LTO Verzekeringen B.V. kan in vrijheid adviseren over producten van door ons geselecteerde andere verzekeraars.

Onze adresgegevens

Bedrijf : LTO Verzekeringen B.V.
Bezoekadres : Zadelmakerstraat 140, 1991 JE Velsersbroek
Postadres : Postbus 2013, 1990 AA Velsersbroek
Telefoon : 023 – 520 15 16
Fax : 023 – 538 91 38
E-mail : info@ltoverzekeringen.nl
Website : www.ltoverzekeringen.nl

Bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen van 08:30 uur tot 17:00 uur geopend. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

In noodgevallen kunt u ons buiten kantooruren bereiken via één van onze adviseurs:

| | | |
|--------------------|------------------|---------------|
| Bart van Alphen | 06 - 53 24 84 34 | (Beverwijk) |
| Benjamin Overkleef | 06 – 19 67 30 66 | (Duiven) |
| Gerard Schepers | 06 – 33 36 91 40 | (Vlaardingen) |
| Henk Houtman | 06 – 19 57 12 90 | (Den Haag) |
| Martijn Faber | 06 – 33 78 98 97 | (Amstelveen) |
| Remy Kruize | 06 – 19 36 16 13 | (Stadskanaal) |
| Rob Vink | 06 – 19 06 92 69 | (Schagen) |

C. Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat LTO Verzekeringen B.V. geregistreerd onder nummer **56713819**.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

LTO Verzekeringen B.V. is geregistreerd bij de AFM onder nummer **12007054**. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Kifid. Ons aansluitnummer is **300.004091**.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

D. Onze werkwijze?

Wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar. Tijdens dit gesprek geeft u aan waarvoor u ons eventueel voor zou willen inschakelen, waarna wij onze werkwijze aan u presenteren en aangeven wat wij voor u kunnen betekenen. U bepaalt vervolgens of u akkoord gaat met onze werkwijze.

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van écht onafhankelijk en deskundig advies tegen een vooraf afgesproken tarief.

E. Wat doen wij?

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- Wij controleren de polis, de voorwaarden en de premie, die de financiële instelling aan u stuurt.

F. 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 doorgeeft.
- Wij verwachten van u 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.

G. Gedragscode

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij houden onze klanten adviezen voor die naar ons eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende klant;
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze klanten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze klanten. Ook niet in het geval de klant hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze klanten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van klanten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de klant ons heeft toevertrouwd;

- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

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

I. Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij '**provisie**'. De financiële instelling verwerkt deze kosten bijna altijd in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij '**declaratie**'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd. Graag verstrekken wij, op uw verzoek, na afronding van de werkzaamheden een detail overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend.

J. U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is.

Provisietransparantie

Provisietransparantie algemeen

Provisie zorgt ervoor dat wij u bij aanvang en gedurende de looptijd van uw verzekering kunnen blijven informeren en hulp kunnen bieden bij mutaties of eventuele schadeafhandeling. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers qua vakkennis bijblijven en alle diensten aan u blijven leveren die nodig zijn om uw verzekerbare risico's zo goed mogelijk verzekerd te hebben en te houden. Hoeveel provisie wij ontvangen is afhankelijk van de verzekeraar waar uw verzekering wordt ondergebracht.

Provisie schadeverzekeringen

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij globaal 2% - 25% provisie over de premie. De hoogte is afhankelijk van hoe arbeidsintensief het product is bij het tot stand komen van de verzekering.

K. 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

schriftelijk (indien niet anders mogelijk mondeling) over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie van het betrokken kantoor behandeld volgens onze klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u terecht op onze website (<http://www.ltoverzekeringen.nl/over-ons/klachtenprocedure.html>).

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

L. 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.