

Dienstenwijzer

Insurance Group BV
Mangostraat 20
1326 GL Almere

Voordat u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken wilt u weten waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. In deze Dienstenwijzer stellen wij ons voor en informeren wij u over onze dienstverlening. Hiermee voldoet Insurance Group BV aan de Wet financieel toezicht (Wft). Hierin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u voorafgaand aan het uitbrengen van advies te informeren.

Wie is Insurance Group BV?

Insurance Group BV is een landelijk opererende intermediair en adviseert in zakelijke- en particuliere schadeverzekeringen. Insurance Group BV is geregistreerd bij de AFM met vergunningnummer: 12040581.

Insurance Group BV is statutair gevestigd te Almere en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 54126347.

Insurance Group BV treedt op als bemiddelaar van schadeverzekeringen voor zowel zakelijke als particuliere relaties. Onze financiële dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies en bemiddeling op het gebied van schadeverzekeringen .

Wij streven er voortdurend naar u op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop.

Onze relatie met verzekeraars is volledig onafhankelijk, wij bieden producten aan van de volgende verzekeraars :

AEGON, Allianz Nederland, ARAG Rechtsbijstand, ASR Schadeverzekeringen, Avero Achmea, Bovemij Verzekeringen, DAS Rechtsbijstand, De Goudse Verzekeringen, Delta Lloyd, Europeesche Verzekeringen, Generali Verzekeringsgroep, London Verzekeringen, Markel International Nederland, Mondial Assistance, HDI-Gerling, Nationale Nederlanden, Reaal Verzekeringen, Zevenwouden Verzekeringen, Huismerk Voogd & Voogd volmachten.

Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten bij één bepaalde verzekeraar onder te brengen. Geen enkele verzekeraar heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor.

Onze diensten

U kunt kiezen uit een groot aanbod van verzekeringsproducten. Het is zeer belangrijk dat u het product kiest dat nú maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Niet alleen omdat een deel van uw besteedbaar inkomen aan dit product wordt besteed, maar ook omdat u een overeenkomst aangaat met een verzekeraar.

Wij helpen u bij het maken van de juiste keuze. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en).

Om u hierin te adviseren volgen wij een standaard procedure welke bestaat uit vijf stappen:**-Stap 1, inventariseren**

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, uw wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen deze vast in een klantprofiel en willen ons ook een oordeel vormen over de materie kennis en ervaring van u met complexe financiële producten. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen;

-Stap 2, analyseren

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu én in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op uw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn.

-Stap 3, advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij aan welk(e) product(en) het beste aansluit bij uw wensen en mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke verzekeraar en tegen welke voorwaarden dit kan worden afgenomen.

-Stap 4, bemiddeling

Alle overeengekomen verzekeringen worden via bemiddelingen van Insurance Group BV. gesloten bij de verzekeraar naar keuze.

-Stap 5, nazorg

Wij zullen u, nadat de verzekering is afgesloten ondersteunen. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw product(en) moet(en) worden aangepast. Wij controleren daarom periodiek of uw verzekeringen nog aansluiten op uw persoonlijke situatie.

Tijdbesteding

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. Het best passende product is immers maatwerk, waarbij uw wensen centraal staan. Het aantal benodigde uren is sterk afhankelijk van deze wensen. Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uur dat past bij deze producten. Soorten Advies:

- schadeverzekeringen indicatie aantal uur: 1 – 3 uur*

*(afhankelijk van de complexiteit van het advies en het aantal verzekeringsproducten)

Wat verwachten wij van u?

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden.
- Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.

Onze contactgegevens:

Mangostraat 20

1326 GL Almere

Telefoonnummer: 036 52 95 393

Faxnummer: 084 736 34 56

E-mail: info@insurancegroup.nl

Betalingen

U krijgt van de verzekeraar(s) waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeraar.

Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u de volgende keuzemogelijkheden:

- Beloning op basis van provisie (***A**)
- Beloning op basis van een vaste vergoeding (***B**)

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht.

***A: Beloning op basis van provisie**

De provisie is verwerkt in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht en is veelal afhankelijk van de hoogte van de verzekeringspremie en de betalingsduur van de verzekering of van de verzekerde som.

Als via onze dienstverlening een schadeverzekering tot stand komt, bedraagt de provisie, afhankelijk van het product, jaarlijks tussen de 0% en 27,5% van de premie.

***B: Beloning op basis van een vaste vergoeding**

Onze dienstverlening bestaat uit meerdere fases (adviesonderdelen). Voor iedere fase zal een aparte vaste vergoeding in rekening gebracht worden. De vergoeding voor de verschillende fases zal worden vastgelegd in de dienstverleningsopdracht.

U ontvangt een factuur op basis van de daadwerkelijk afgenomen adviesonderdelen.

Onze vaste vergoeding is gebaseerd op een uurtarief.

Voor schadeverzekeringen bedraagt ons uurtarief: (X) x € 100,- exclusief 21% BTW.

U weet derhalve van te voren wat u gaat betalen.

Kwaliteit van onze dienstverlening

Onze medewerkers worden regelmatig bijgeschoold om hun vakkennis actueel en op hoog niveau te houden. Daarnaast zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid.

Beëindiging van de relatie

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de betreffende leverancier uw verzekering of andere financiële dienst – die wel blijft doorlopen – overdragen naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering. Uw belangen worden dan behartigd door een andere tussenpersoon van uw keuze.

Website click & sluit

Bij Insurance Group BV kunt u via internet zelf offertes maken en verzekeringen afsluiten, dit gebeurt op basis van execution only.

Mocht u via onze website een verzekering afsluiten dan is er geen sprake van advies. Wanneer u wel advies wenst dan kunt u contact met ons opnemen. Bij het online afsluiten is, aangezien het geen advies betreft, sprake van execution only. Twijfelt u over dekking, voorwaarden of andere zaken, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige schade die u ondervindt door de door u gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering via onze website.

Ook kunt u via de website wijzigingen doorgeven, schades melden en andere zaken regelen.

Klachtenprocedure

Bij de keuze van een verzekering is niet alleen de hoogte van de premie belangrijk maar zijn vooral de voorwaarden, de snelheid van werken, de bereikbaarheid en de schadeafhandeling belangrijk. Insurance Group BV doet er alles aan om de service aan uw verwachtingen te laten voldoen. Bent u desondanks niet 100% tevreden met de service van Insurance Group BV dan kunt u de volgende stappen ondernemen:

U dient schriftelijk uw klacht in bij Insurance Group BV. Stuur correspondentie die u eventueel al gevoerd heeft mee. Uw klacht kunt u sturen naar:

Mangostraat 20
1326 GL Almere

Als wij uw klacht hebben ontvangen, nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Wij doen ons best uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

Als het Insurance Group BV uw klacht niet naar uw tevredenheid oplost, kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening www.kifid.nl:

Insurance Group BV is opgenomen in het Kifidregister onder nummer: 300.014855
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 - 3 338 999

Als u geen gebruik wilt maken van deze klachtenprocedure of als u de behandeling of de uitkomst van deze klachtenprocedure niet bevredigend vindt, kunt u het geschil ook voorleggen aan de Nederlandse rechter. Op al onze verzekeringen is het Nederlands recht van toepassing.

Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te geven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.

Vragen?

Als u na het lezen van deze dienstenwijzer nog vragen heeft, dan kunt u natuurlijk contact met ons opnemen:

Onze contactgegevens:

Telefoonnummer: 036 52 95 393

Faxnummer: 084 736 34 56

E-mail: info@insurancegroup.nl

Ons adresgegevens:

Mangostraat 20

1326 GL Almere