

Dienstverleningsdocument A.A.P. Verzekeringen

AAP Verzekeringen hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast zijn wij op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) ook verplicht om consumenten, voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst, informatie te geven over onze dienstverlening.

Wie zijn wij?

A.A.P. Verzekeringen is een vooruitstrevend en onafhankelijk assurantiëkantoor. Wij zijn gespecialiseerd in goede en goedkope schadeverzekeringen alsmede uitvaartverzekeringen. Wij werken landelijk en onderhouden contacten met onze klanten voornamelijk via de telefoon, post, email en fax.

In deze dienstenwijzer willen wij u graag nader informeren over onze werkwijze en u wegwijs maken bij ons kantoor.

Contactgegevens AAP Verzekeringen

Bezoekadres: Kanaalstraat 60-1, 9301 LT Roden
Postadres: Postbus 110, 9300 AC Roden
Telefoon: 0800-40004000 (gratis nummer)
Fax: 050-5010580
Email: klantenservice@aapverzekeringen.nl
Websites: www.aapverzekeringen.nl
www.goedkoopsteautoverzekering.nl

De markt kent veel aanbieders van verzekeringen die elk vaak tientallen producten aanbieden. Op basis van onze vakkennis en kennis van de markt, hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Deze selectie wordt periodiek getoetst aan marktontwikkelingen en zonodig aangepast. Voor de selectie van een verzekering en maatschappij, maken wij onder meer gebruik van geavanceerde, up-to-date vergelijkingsprogrammatuur. Mede hierdoor zijn wij in staat u goede en goedkope verzekeringen aan te bieden die aansluiten bij uw wensen.

U kunt ook via onze websites premieberekeningen maken en diverse verzekeringen afsluiten. In dat geval geven wij u geen advies, maar zorgen er uitsluitend voor dat u de verzekering krijgt die u zelf hebt gekozen. Er is dan sprake van Execution Only. U bent in dit geval zelf verantwoordelijk voor de gemaakte keuze.

Wij streven naar een, in alle opzichten, plezierige relatie met onze klanten.

Welke diensten verlenen wij aan u?

Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van schade- en uitvaartverzekeringen. Het gehele traject van inventarisatie, polis- en prijsvergelijking, adviseren, aanvragen, wijzigingen en schadeafwikkeling wordt door ons verzorgd of begeleid.

Wij kunnen met vrijwel alle verzekeringsmaatschappijen zaken doen. Door onze onafhankelijkheid en keuzevrijheid bieden wij u altijd een uitstekende verzekeringsoplossing. Wij hebben aantrekkelijke kortingen kunnen bedingen die wij aan u doorgeven in de vorm van scherpe premies.

Wanneer u zelf een verzekering wilt afsluiten via een van onze websites en u hebt vragen of twijfels over de dekking, voorwaarden of iets anders, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Wij helpen u ook met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen. In het geval van schade helpen wij u bij de afhandeling daarvan.

Wat verwachten wij van u?

Voor een goed advies zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons geeft. Van u verwachten wij juiste en volledige informatie te ontvangen. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist weergeeft, kan dat consequenties hebben voor de dekking en dus eventuele schade uitkering van de betreffende verzekering.

Wanneer er sprake is van execution only bent u in het geheel zelf verantwoordelijk voor het aangaan en afsluiten van uw verzekering.

Wij verwachten ook van u dat u de ontvangen stukken controleert, waaronder de polis. In het communicatietraject kunnen fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, laat u het dan per omgaande aan ons weten.

Tevens verlangen wij door u op de hoogte te worden gesteld van relevante wijzigingen. Deze kunnen van persoonlijke aard zijn of betrekking hebben op het bezit van zaken. Denkt u bijvoorbeeld aan verhuizing, samenwonen/trouwen/scheiden, geboorte/overlijden, koop/verkoop auto, huis, verbouwing enz.

Wanneer er sprake is van execution only bent u ook geheel zelf verantwoordelijk voor deze wijzigingen. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw verzekeringen up-to-date blijven.

Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn een onafhankelijk kantoor en adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om te kiezen met welke verzekeraar wij zaken doen en vrij zijn om u een product van een maatschappij aan te bieden dat het beste bij u past voor de laagste premie. Geen enkele verzekeraar heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Op uw verzoek laten wij u graag weten met welke verzekeraars wij het meeste zaken doen.

Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk dat u contact met ons kunt opnemen op een tijdstip dat u past. De contactgegevens staan hiervoor vermeld. Onze kantoortijden zijn:

- maandag t/m donderdag van 8.30 tot 20.00 uur
- vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur
- zaterdag van 10.00 tot 14.00 uur.

Premiebetaling

De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering(en) zijn ondergebracht. Bij het aanvragen van een verzekering wordt met u afgesproken hoe u wilt betalen: per maand, kwartaal, halfjaar of jaar en middels automatische incasso of acceptgiro. Wij maken u er op attent dat, bij niet tijdige betaling van de premie, de maatschappij de dekking kan opschorten of de verzekering zelfs kan beëindigen. Dit kan hele nare consequenties hebben. Het is dus van groot belang de verschuldigde premie tijdig te voldoen.

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan huisvesting, energie, computers, programmatuur, opleidingen, salarissen, vergunningen, telefoonkosten en dergelijke.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen die kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Deze vormen een onderdeel van de premie. U hebt daar verder geen omkijken naar.

De maatschappij aan wie u de premie betaalt, draagt daar een deel van af ter dekking van onze bedrijfskosten. Dat is de provisie. Wij brengen u verder geen kosten in rekening.

De hoogte van de provisie is bij een schadeverzekering een percentage van de premie exclusief assurantiebelasting. Deze varieert per productsoort en ligt tussen de 12,5 en 27,5%.

Bij een uitvaartverzekering wordt er onderscheid gemaakt in afsluit- en doorlopende provisie. De reden daarvan is dat wij voor en bij het tot stand brengen van een uitvaartverzekering het meeste werk verrichten. De afsluitprovisie bedraagt minimaal 3% en maximaal 5% van het verzekerde bedrag of waarde van een naturaverzekering. De doorlopende provisie varieert tussen 3% en 5% van de premie. Indien een uitvaartverzekering binnen 5 of 10 jaar beëindigd wordt, moeten wij overigens een evenredig deel van de afsluitprovisie terug betalen aan de maatschappij. Wij zijn van mening dat wij op een passend niveau beloond moeten worden. Het kan voorkomen dat de provisie ten opzichte van de verrichte werkzaamheden te hoog of te laag is. Waar nodig zullen wij aanpassingen doen om de beloning passend te maken. In een offerte voor een uitvaartverzekering wordt de provisie vermeld.

Onze kwaliteit

Wij zijn in het bezit van de vereiste diploma's en voldoen aan alle voorgeschreven wettelijke eisen. Wij zijn ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12016323. De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van onder meer assurantiekantoren.

Door regelmatige (bij-)scholing wordt de vakkennis van onze medewerkers op niveau gehouden. Tevens beschikken wij over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 04053229.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen en de verzekeringen onder te brengen bij een ander intermediair. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Klachten

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks een klacht hebben over onze dienstverlening, neemt u dan eerst contact met ons op. Wij zullen dan trachten tot een bevredigende oplossing te komen.

Mochten wij er samen onverhoopt niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) waarbij ons kantoor is aangesloten onder nummer 300.011071.

Adresgegevens Kifid:

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

Website: www.kifid.nl