

## DIENSTENWIJZER

### Opgesteld voor:

VB Risicobeheer\*

Bruistensingel 500 ,Unit 2.14, 5232 AH 's-Hertogenbosch

Telefoon: 0416 725 510

E-mailadres: [info@vbrisicobeheer.nl](mailto:info@vbrisicobeheer.nl)

Website: [www.vbrisicobeheer.nl](http://www.vbrisicobeheer.nl)

AFM Vergunningnummer: 12046766

\*VB Risicobeheer is de naam waarmee naar buiten wordt getreden, maar niet de originele naam. De naam die in het KVK staat geregistreerd onder nummer 75087472 is 'VZ Risicobeheer B.V.'. VB Risicobeheer staat onder deze BV genoteerd als handelsnaam.

### Inleiding

De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstaking een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Ons kantoor heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze code. De complete tekst van deze gedragscode kunt u bij ons opvragen of terug vinden op de website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

VB Risicobeheer is de handelsnaam

### Onze diensten

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. *Schade- en inkomensverzekeringen*

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekeringen, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering. Dit geldt zowel voor zakelijke als particuliere schadeverzekeringen.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen uiteraard conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

### Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### **Onze bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. VB Risicobeheer BV  
Bruistensingel 500 (Unit 2.14) 5232 AH 's-Hertogenbosch
2. Telefonisch op telefoonnummer: 06-15 67 98 84
3. Per email naar e-mailadres: [info@vbriscobeheer.nl](mailto:info@vbriscobeheer.nl)
4. Via onze website: [www.vbriscobeheer.nl](http://www.vbriscobeheer.nl)
5. Wij zijn zowel tijdens als buiten kantoortijden telefonisch bereikbaar op 06-15 67 98 84. Indien u ons niet kunt bereiken kunt u een boodschap inspreken zodat u wordt terug gebeld.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft, bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie, bevestig deze dan ook per e-mail; [info@vbriscobeheer.nl](mailto:info@vbriscobeheer.nl).

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

### **Incasso door verzekeraar**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar te betalen
4. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
5. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
6. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### **Afspraken rondom premiebetaling.**

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

### **Onze relatie met verzekeraars**

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

### **Hoe worden wij beloond?**

Wij kennen 4 beloningsvarianten:

- Beloning op basis van een abonnement
- Beloning op basis van een vaste dossiervergoeding
- Beloning op basis van gedeclareerde uren
- Beloning op basis van provisie

Een uitgebreide toelichting over onze dienstverlening, kunt u terug lezen in ons DienstVerleningsDocument. (DVD)

### **Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12046766. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:
  - a. Diploma adviseur basis
  - b. Diploma adviseur schade particulier en zakelijk
  - c. Diploma adviseur inkomen
3. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via branche gerelateerde opleidingen.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Beëindiging relatie**

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Hierbij geldt natuurlijk wel de opzegtermijn die ons abonnement kent.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **Klachten?**

1. Als u een klacht hebt 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
tel.: 0900-3552248  
e-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Dit document is voor het laatst herzien op 01-09-2020