

## Dienstenwijzer Polis Centraal V.O.F.

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Polis Centraal V.O.F.. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

### Waarom een dienstenwijzer?

Dit document wordt u aangeboden door Polis Centraal VOF om u te informeren over wie wij zijn, wat onze diensten zijn, hoe onze werkwijze is, de manier waarop wij worden beloond en de hoogte van onze beloning.

### Wie zijn wij?

### Naam en adresgegevens:

Polis Centraal V.O.F.  
h.o.d.n. Polis Centraal  
Mollebite 11  
6931 KE Westervoort

### Bereikbaarheid

Wij zijn geopend op werkdagen van 9.00 tot 15.00 uur.

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 026-3195444

Fax: 026-3709044

E-mail: [info@poliscentraal.nl](mailto:info@poliscentraal.nl)

Internet: [www.poliscentraal.nl](http://www.poliscentraal.nl)

## Helpdesk Polis Centraal.

Al onze medewerkers zijn volledig opgeleid om u te kunnen adviseren op het gebied van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen.

U kunt ons rechtstreeks bellen op 026-3195444.

Mailen kan ook op [info@poliscentraal.nl](mailto:info@poliscentraal.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook, na afspraak, op ons kantoor bezoeken.  
Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

## Lidmaatschappen en registraties

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

### AFM

- KiFiD
- KVK

## Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003832. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

## Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 3003003313.

## Privacybeleid

De door u verstrekte persoonlijke gegevens evenals uw financiële gegevens zullen uiterst zorgvuldig verwerkt worden en zijn uitsluitend toegankelijk onze medewerkers .

## Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 09152412

## **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

## **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

## **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

## **Beleggen**

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## **Stopzetten relatie**

Ten alle tijden mag u de samenwerking of uw relatie met Polis Centraal VOF stopzetten, dit dient schriftelijk te geschieden. U kunt de polissen stopzetten, afhankelijk van het contract van de verzekeringsmaatschappij zullen wij de polis zo spoedig mogelijk beëindigen. Als u al verzekeringen via ons heeft afgesloten dan kunt u de maatschappijen verzoeken deze over te schrijven naar een andere adviseur van uw keuze. U moet ook de bestaande overeenkomsten tussen ons kantoor en uzelf volledig en ineens afhandelen. Polis Centraal VOF heeft ook het recht de relatie met u te beëindigen. U hoort dit dan schriftelijk van ons. Onze zorgplicht vervalt zodra u een andere adviseur hebt aangewezen en redelijkerwijs niet meer van ons verwacht kan worden.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### **Adviesvrij**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

## Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie.

De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

## Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

## **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

## **Totaalbeeld**

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

## **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Bij zakelijke producten willen we ook graag weten of uw bedrijf van hoedanigheid veranderd, personeelwijzigingen heeft, uw omzet wezenlijk veranderd etc.

## **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

## **Als u een klacht hebt**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt..

## **Eerst de klacht kenbaar maken aan ons**

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

## **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten.

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.