

DIENSTENWIJZER

Wie zijn wij?

Kok Assurantiën B.V. is actief onder de werknamen:

Kok Assurantiën en Kok Financieel Advies, gevestigd aan:

Westblaak 196

3012 KN Rotterdam

T. 010 401 85 01

E. info@assurantien.com

KvK Rotterdam, nummer 24186147

Postbus 410

3000 AK Rotterdam

W. www.assurantien.com en www.vveverzekering.nl

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, pensioenen en andere financiële diensten. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de financiële risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's u zelf wilt en kunt dragen en welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij advies over de producten die naar ons oordeel het beste aansluiten op uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12006355, een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Hypothecaire kredieten
- Inkomensverzekeringen
- Consumptief krediet
- Betaal- en spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten en beleggingsinstellingen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Onafhankelijkheid

Als lid van de branche organisatie Adfiz hebben wij de 'Code van Onafhankelijk Advies' ondertekend. Dit houdt in dat wij de belangen van onze klanten centraal stellen en uitsluitend die financiële producten adviseren en bemiddelen die passen bij de klant.

Wij zijn een onafhankelijke selectieve bemiddelaar. Dit betekent dat wij volledig vrij zijn om te bepalen met welke aanbieders wij samenwerken, maar binnen deze vrijheid bepaalde keuzes maken. Wij betrekken in onze analyses die maatschappijen die naar onze mening een goede prijs/kwaliteitverhouding en performance op de administratieve afhandeling van de financiële producten leveren.

Wij werken samen met VVE Assuradeuren B.V. VVE Assuradeuren heeft van een groot aantal verzekeraars een volmacht verkregen om voor rekening en risico's van die verzekeraars offertes uit te brengen, verzekeringen te accepteren en muteren, de polisadministratie te voeren, de schadebehandeling en de in- en excasso te verzorgen. Daarnaast heeft VVE Assuradeuren eigen producten ontwikkeld die exclusief voor enkele bemiddelaars beschikbaar zijn.

In eerste instantie zullen wij proberen uw verzekeringen onder te brengen bij VVE Assuradeuren. Als blijkt dat de verzekeringsproducten van VVE Assuradeuren niet passend of niet mogelijk zijn, zullen wij alternatieven onderzoeken en eventueel aanbieden.

Door de intensieve samenwerking en de korte lijnen met VVE Assuradeuren zijn wij in staat om maatwerk te leveren aan onze klanten tegen een goede prijs/kwaliteitverhouding.

Het is voor u belangrijk om te weten dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming heeft.

Beloningsbeleid

Wij hechten aan kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een lange termijn relatie met onze klanten. In verband hiermee ontvangen onze medewerkers geen provisie of bonussen voor de door hun gerealiseerde omzet. Onze medewerkers ontvangen een vast salaris én afhankelijk van het langdurige bedrijfsresultaat van onze onderneming en hun bijdrage aan de kwaliteit van onze dienstverlening een gratificatie.

Kwaliteit

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Wij investeren hier dan ook doorlopend in. Medewerkers van ons kantoor zijn in het bezit van vakbekwaamheid op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Deze vakbekwaamheid wordt door doorlopende opleidingen actueel gehouden.

Daarnaast staan medewerkers van ons kantoor ingeschreven in diverse registers. Voor een registratie in een dergelijk register gelden vaak hogere vakbekwaamheidseisen en aanvullende doorlopende opleidingen. Medewerkers van ons kantoor staan ingeschreven in de volgende registers:

- Gecertificeerd Financieel Planner
- Registeradviseur in Assurantiën

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Deze gegevens gebruiken wij enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons hebt verstrekt. Wij hebben onze persoonsregistratie aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbppweb.nl). Hier kunt u nakijken welke informatie wordt bijgehouden en voor welk doel. Op uw verzoek verstrekken wij u inzage in de informatie die wij van u bijhouden.

Wij hebben een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers worden geacht zich te houden. Wij vinden het belangrijk om eerlijk zaken te doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken, dan mag u daar natuurlijk nooit de dupe van worden. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten om zulke risico's af te dekken. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Beloning

Indien u een verzekering sluit ontvangen wij provisie van de verzekeraar. U betaalt ons op dat moment door middel van de premie die u voor deze verzekering betaalt. Als wij naast of in plaats van provisie een andere vorm van beloning in rekening brengen, dan wordt u hier vooraf schriftelijk over geïnformeerd.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt telefonisch of schriftelijk een klacht indienen bij de directie van ons kantoor. U ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Vervolgens zullen wij uw klacht onderzoeken en – indien mogelijk – proberen op te lossen. Wij streven er naar om klachten binnen tien werkdagen te hebben afgehandeld. Als dit niet lukt, zullen wij u hier over informeren.

Als wij er samen niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Wij aanvaarden een beslissing van het Klachteninstituut als bindend advies.