

# Verzekeringen Roctus B.V

## Dienstenwijzer

### A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

### B. Wie zijn wij?

**Verzekeringen Roctus B.V.** is een op 01-01-1963 opgericht assurantiekantoor dat particulieren (en bedrijven) adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals hypotheeken.

Onze adresgegevens zijn: Hulsterweg 26, 4587 ED Kloosterzande  
Telefoon: 0114-682420

### C. Wat doen wij?

#### 1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

#### 2. Specifiek

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer een tiental verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

### D. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post of per e-mail aan ons te bevestigen.
- 5.

### **E. Persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis en ervaring met financiële producten, uw financiële situatie, uw wensen en behoeften voor zover van belang voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel om deze juist af te dekken d.m.v. een voorziening of verzekering.

Met de gegevens die wij van u ontvangen gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorisch maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

In het kader van ons advies en bij de uitvoering daarvan kan het nodig zijn dat wij informatie door moeten geven aan een verzekeraar, geldverstrekker, expertisebureau of arbeidsdeskundige. Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden uit te voeren.

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden van u uit te voeren.

Bij klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan kunt u contact opnemen met de directie van ons kantoor. Komen wij er samen niet uit dan kunt u terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

### **F. Onze bereikbaarheid**

1. Wij zijn op werkdagen geopend van  
8.30 - 12.00 uur  
13.00 - 16.00 uur  
woensdagavond op afspraak

En bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nummer 0114-682420 of 06-202625851.

2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

### **G. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat wij de premie via U incasseren. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

### **H. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.**

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële

instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

### **I. Hoe worden wij beloond?**

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

### **J. Intern beloningsbeleid**

Bij onze dienstverlening staat het belang van onze klant centraal.

Mede daarom is de beloning van onze medewerkers op generlei wijze afhankelijk van door hen gegenereerde omzet.

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris zonder bonussen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, solide en klantgericht handelen.

### **K. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12008776.  
Een vergunning is een verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 21018199.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.005503.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **L. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

### **M. Klachten?**

Als u een klacht heeft 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.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt.

## Klachtenregeling

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachten regeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Tel. 070-3338999, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.