

# Dienstenwijzer Roos Verzekeringen

Roos Verzekeringen  
Holenweg 6  
1624 PB HOORN NH

Telefoon: 06-52328756

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

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

## A. Inleiding

De verzekeringsbedrijfstaking hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen en bankproducten. Daarom is op advies van de financiële bedrijfstaking een dienstenwijzer opgesteld.

## B. Wie zijn wij?

Roos Verzekeringen is een op 15 juni 2005 opgericht financieel dienstverlener dat particulieren en bedrijven adviseert in financiële vraagstukken en helpt bij het vinden en afsluiten van schade- en levensverzekeringen alsmede bankproducten. Roos Verzekeringen maakt tevens financiële analyses voor consumenten en bedrijven.

## C. Wat doen wij?

### 1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk verzamelen wij 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 analyseren en inventariseren financiële risico's.
- b. Wij adviseren en bemiddelen bij het zoeken en afsluiten van het gewenste product. Hierbij controleren we de uitwerking van aanbieders.
- c. Tijdens de looptijd van een (financieel) product kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven m.b.t. het product. Wij controleren de inhoud van de producten periodiek.
- d. Mocht u een schade overkomen, dan kunt u advies en ondersteuning krijgen hoe verder te handelen. Wij voeren de schadebehandeling uit of adviseren u hierbij.

## D. Wat verwachten wij van u?

1. 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 voorwaarden de aanbieder gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de aanbieder tijdig doorgeeft.
3. 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 zo nodig e.e.a. laten corrigeren.

## E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur geopend. In noodgevallen zijn we telefonisch te bereiken op telefoonnummer 06-52328756. Tevens is het mogelijk om met ons een afspraak te maken buiten kantoor tijden.
2. Als wij niet direct bereikbaar zijn kunt u een boodschap inspreken op het antwoordapparaat, een voice-mailbericht inspreken of mailen naar [info@roosverzekeringen.nl](mailto:info@roosverzekeringen.nl).

## F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de aanbieder (verzekeringsmaatschappij) de premie bij u incasseert. Als daarvan afgeweken wordt, maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

## G. Onze relatie met aanbieders

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten (financiële, verzekerings- en bankproducten) van willekeurige aanbieders kunnen adviseren. Geen van de aandelen van ons bedrijf is in handen van een aanbieder. Bij onze adviezen gaan wij primair uit van de producten van een bepaalde groep aanbieders waarvan we een agentschap of sub-agentschap hebben. Een lijst met namen van deze aanbieders zenden wij u op aanvraag toe.

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

Óf wij ontvangen van een aanbieder waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding (provisie) die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Óf Roos Verzekeringen spreekt vooraf met u een notabedrag af. Deze nota kan zijn op basis van een uurtarief, een vast tarief dan wel beide. Ook kan een contract op basis van een abonnement gesloten worden. Er wordt in geval van een uur- of vast tarief of abonnement geen provisie bij u in rekening gebracht, dan wel deze wordt verrekend met de nota. In geval van een afrekening middels een nota zal, indien extra diensten aan u worden geleverd buiten de vooraf gemaakte afspraak om, in overleg met u aan u hiervoor een aanvullende vergoeding worden gevraagd.

#### **I. Onze kwaliteit**

1. Roos Verzekeringen heeft een vergunning onder nummer 12004890 volgens de Wet Financieel Toezicht waarvan de Autoriteit Financiële Markten (AFM) toezichhouder is.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 37119191.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.002307.
4. Wij zijn in het bezit van een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

#### **J. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij of bank verzoeken lopende verzekeringen of bankrekeningen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen indien wij menen dat daar gegronde redenen toe zijn. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten of bankrekeningen in stand blijven.

#### **K. Klachten?**

Als u een klacht heeft over de 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 snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 070-3338999, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden.

#### **L. Plaats en datum**

Hoorn, d.d. 8 juli 2022