



VERZEKERINGEN

# DG verzekeringen BV dienstenwijzer

Geeft meer duidelijkheid over de dienstverlening van DG Verzekeringen B.V.

De verzekeringsbranche in het algemeen en DG Verzekeringen B.V. in het bijzonder hechten grote waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, hypotheek, kredieten en pensioenen. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten, voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de financiële dienstverlening die de financiële dienstverlener hen biedt.

De complete tekst van de Wet op het financieel toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten: [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## Wie zijn wij?

DG Verzekeringen B.V. is een intermediair op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Ons kantoor is opgericht in 2008 en er werken 3 personeelsleden. Wij hebben agentschappen van meerdere verzekeraars. DG Verzekeringen B.V. is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Oost-Brabant onder nummer 17237140. DG verzekeringen B.V.

## Onze diensten

### Algemeen

U kunt bij ons terecht voor gedegen advies op het gebied van schade-, ziektekosten-, zorg- en levensverzekeringen, waaronder pensioenen, hypotheek en spaar- en beleggingsrekeningen. Daarnaast bemiddelen wij bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u en de verzekeraars. Om deze werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens behandelen wij uiteraard conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### Schade-, ziektekosten- en zorgverzekeringen

Indien u ons op het gebied van schade-, ziektekosten- en zorgverzekeringen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren om ze veilig te kunnen afwenden en welke risico's u kunt overwegen voor eigen rekening te nemen.
- Wij helpen u met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- U kunt altijd rekenen op advies dat u helpt hét product te kiezen dat naar onze mening het beste aansluit bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Indien nodig en gewenst, helpen we u bij het invullen van het aanvraagformulier voor een verzekering. Indien nodig, gewenst én mogelijk, regelen we voor u een voorlopige dekking. Dit is erop gericht om risico's af te wenden die zich kunnen voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de eigenlijke verzekeringsovereenkomst tot stand komt. Soms duurt de acceptatie namelijk enige dagen, of wenst de verzekeraar eerst aanvullende informatie. Als er dan precies in die periode een schade optreedt, bent u hier dankzij een voorlopige dekking tóch voor verzekerd. Overigens zijn verzekeraars niet in alle gevallen bereid een dergelijke voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van een verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen. Wij controleren de premies die bij u in rekening worden gebracht. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.



## VERZEKERINGEN

### Levensverzekeringen en hypotheken

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Op basis van de door u verstrekte gegevens en uw gezinssamenstelling onderzoeken we welke voorzieningen u al heeft getroffen op het gebied van levensverzekeringen en/of pensioenvoorzieningen.
- Samen met u bekijken wij vervolgens welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u wellicht zelf kunt dragen.
- U krijgt van ons alle relevante informatie over de verschillende producten en voorwaarden.
- Indien u een of meer polissen bij ons afsluit, controleren wij voor u in een later stadium of de polis die de verzekeraar afgeeft inderdaad conform uw aanvraag is.
- Indien voor uw product een Financiële Bijsluiter verplicht is, kunnen wij u deze kosteloos toezenden.
- Indien noodzakelijk en gewenst begeleiden we u bij het verzorgen van uw medische keuring.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u - voor zover mogelijk - inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging.
- Wanneer de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt nadert, nemen wij contact met u op om te bespreken hoe u de uitkering wilt effectueren.
- Indien gewenst helpen wij u bij het deblokkeren van geblokkeerde spaarloonvragen t.b.v. het betalen van levensverzekeringen.

### Sparen (bancaire producten)

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij bieden u een select aantal spaarproducten aan.
- Indien u advies wenst omtrent spaarrekeningen, informeren wij u graag over de verschillende condities van deze producten.
- Indien u de aanvraag voor een rekening aan ons voorlegt, controleren wij met u of deze aanvraag correct en volledig is opgesteld.

### Beleggen

Indien u ons op het gebied van beleggen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Op basis van de door u verstrekte gegevens inventariseren en onderzoeken wij welke bancaire producten u al heeft en op welke wijze uw vermogen is opgebouwd.
- Indien u advies vraagt omtrent beleggingen, bemiddelen wij tussen u en een vermogensbeheerder.
- Als u uw beleggingsportefeuille wilt wijzigen, dan begeleiden wij u graag bij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

### Bedenktijd

Indien u uw aanvraag en/of het sluiten van uw schadeverzekering heeft gedaan, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd die u krijgt is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Indien u van dit 'bedenktijdrecht' gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Indien uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering, bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis. Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling.



## VERZEKERINGEN

Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen naar:

DG Verzekeringen B.V.

Vossenbeemd 116

5705 CL Helmond

Let op: indien u gebruik maakt van uw ontbindingsrecht, heeft DG Verzekeringen B.V. reeds kosten moeten maken om de verzekering te sluiten en de polis op te maken. Om die reden kunnen wij van u een vergoeding vragen van € 10,00 plus de op het polisblad vermelde poliskosten.

### Onze kwaliteit

Met ingang van 1 januari 2006 is het voor financiële dienstverleners verplicht om, onder andere voor de bemiddeling in verzekeringsproducten en aanverwante diensten, een vergunning aan te vragen bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). DG verzekeringen B.V. beschikt over deze vergunning. Het vergunningnummer van DG verzekeringen B.V., 12015919, staat geregistreerd in het Register van de Stichting Autoriteit Financiële Markten. Indien u dit Register wilt raadplegen, verwijzen wij u graag naar de website van de AFM: [www.afm.nl](http://www.afm.nl) of haar adres **Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam**. De ons toegekende vergunning is van toepassing op de volgende gebieden:

- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Advisering en/of orders ontvangen conform het Nationaal Regime in deelnemingen in een beleggingsinstelling.

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- Assurantie B
- Erkend Hypotheekadviseur
- Federatie Financieel Planner

Onze assurantieadviseurs houden hun vakkennis op peil dankzij permanente educatie. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

### Onze relatie met verzekeraars

DG Verzekeringen B.V. geeft ongebonden advies. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u de producten aan te bieden van alle verzekeraars waarvoor wij als bemiddelaar optreden. Overigens betekent dit niet dat wij met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een aantal door ons geselecteerde verzekeraars. Indien u hierop prijs stelt, kunnen wij u een lijst van deze door ons geselecteerde verzekeraars toesturen. Wij evalueren periodiek de producten en tarieven alsmede de verzekeraars en de onderlinge verdeling. Indien de omstandigheden wijzigen, kunnen we deze producten, tarieven, verzekeraars en/of onderlinge verdeling tussentijds aanpassen, als dat voor een goede dienstverlening van belang is. Mocht er inderdaad een dergelijke aanpassing plaatsvinden, dan stellen wij u daarvan uiteraard tijdig op de hoogte.

### Onze bereikbaarheid

Wij streven naar een goede bereikbaarheid voor onze relaties. U kunt daarom op de volgende manieren contact met ons opnemen:

#### Telefoon

Op werkdagen is de telefonische openingstijd van 9.30 uur tot 17.30 uur. Voor **dringende zaken** is ons kantoor ook buiten de openingstijden bereikbaar via telefoonnummer 06-22373926 of 06-10947369

#### Internet

Via [www.dgverzekeringen.nl](http://www.dgverzekeringen.nl) kunt u berekeningen uitvoeren, particuliere verzekeringen aanvragen en particuliere schades melden.



## VERZEKERINGEN

### Schriftelijk

U kunt schriftelijk contact met ons opnemen. Het adres: DG Verzekeringen B.V., Vossenbeemd 116, 5705 CL Eindhoven. Het faxnummer is (0492) 554300.

### E-mail

Het adres voor e-mail correspondentie met DG Verzekeringen B.V. is [info@dgverzekeringen.nl](mailto:info@dgverzekeringen.nl)

### Advies thuis

Wilt u persoonlijk advies? Maak dan een afspraak met een van onze adviseurs. Hij/zij bezoekt u - indien mogelijk - thuis op de door u gewenste tijd. Een afspraak kunt u maken via (0492) 338411

### Advies op kantoor

Een afspraak voor op kantoor is eenvoudig gemaakt via (0492) 338411

### Kantoor

DG Verzekeringen B.V. is gevestigd aan de Vossenbeemd 116, 5705 CL te Helmond. Het kantoor is op werkdagen geopend van 9.30 tot 17.30 uur. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestigt u deze dan ook per post, fax: (040) 261 12 05 of e-mail: [info@dgverzekeringen.nl](mailto:info@dgverzekeringen.nl).

## Communicatie

Tenzij anders met u is afgesproken communiceren wij met u in de Nederlandse taal via telefoon, brief, email, fax en/of een persoonlijk gesprek.

## Hoe worden wij beloond?

Vanaf 01 juli 2009 moeten wij onze verdiensten aan uw kenbaar maken m.b.t. een hypotheek en levensverzekeringen. Overige producten hoeven wij niet kenbaar te maken. Onze kosten worden vergoed door de verzekeraars en maatschappijen waar wij productie onderbrengen. Over eventueel door ons aan u in rekening te brengen kosten plegen wij altijd vooraf overleg. Alles zal worden vastgelegd middels een Dienstverleningsdocument waarin u uw keuze van beloning aangeeft.

## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden.

### Incasso door verzekeraar

In principe is er sprake van incasso door de verzekeraar die de door u verschuldigde premie gaat incasseren, dit gebeurt volgens de methode van de desbetreffende verzekeraar.

### Betaling aan DG Verzekeringen B.V.

Dit is alleen van toepassing indien u na de 2<sup>e</sup> betalingsherinnering wil betalen, dan kan dit alleen op ons kantoor middels contant geld. In deze situatie is er altijd sprake van een opslag van € 5,00 per betaling.

Afhankelijk van de verzekering kunt u in overleg met ons ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of maand te betalen. In sommige gevallen betaalt u een opslag voor gespreide premiebetaling.

### Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u uw premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet op tijd betaalt, kan de verzekeraar in bepaalde gevallen weigeren om uitkeringen te verrichten. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat er eventueel naar een oplossing gezocht kan worden. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.



## VERZEKERINGEN

### Wat verwachten wij van u?

U mag hoge eisen stellen aan onze adviezen en dienstverlening, maar wij verwachten ook een paar dingen van u:

- We verwachten in elk geval dat u tijdig de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade namelijk blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn (op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet) de schade niet of niet geheel te vergoeden, dan wel de verzekeringsovereenkomst op te zeggen.
- Indien u elders ook verzekeringen heeft lopen, is het voor ons belangrijk dit te weten. Om over- of juist onderverzekering te voorkomen is een compleet beeld van uw verzekeringen essentieel.
- Mochten er in uw persoonlijke situatie en/of verzekerde zaken wijzigingen voordoen, dan verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven. Onder wijzigingen vallen onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, beëindiging dienstverband, aanschaf van kostbare zaken, vervanging van een verzekerd object (bijvoorbeeld een auto), aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- In principe onderhouden wij alle contacten met de verzekeraar. Als u echter zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, dan informeren wij deze daarover. Graag worden wij dan wel door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- Wij vragen u de gegevens in de stukken die u ontvangt te controleren op juistheid en of deze conform uw aanvraag zijn. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk aan ons meldt.

### Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Let wel: de bestaande verzekeringscontracten die u bij ons gesloten heeft, blijven dan voorlopig wel in stand. De zorgplicht van uw verzekeringen ligt namelijk bij ons totdat een andere intermediair of verzekeraar uw verzekeringen overneemt.

### Klachten

Heeft u een klacht over onze afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening? Informeer ons daar dan zo spoedig mogelijk over. Op [www.dgverzekeringen.nl](http://www.dgverzekeringen.nl) treft u een klachtenformulier aan. Via deze plek kunt u het formulier verzenden. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Lukt het ons niet om gezamenlijk tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u uw klacht nog voorleggen aan onze directie voor een heroverweging.

### Voor zorgverzekeringen

Indien deze heroverweging nog steeds niet voor u het gewenste resultaat heeft opgeleverd, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) te Zeist. Alle klachten worden daar in principe eerst behandeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen. Deze zal via een bemiddelingstraject een oplossing trachten te vinden voor het probleem. Als dit bemiddelingstraject niet succesvol is geweest kunt u daarna uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. Dit is echter niet in alle gevallen mogelijk, bijvoorbeeld als uw zaak gaat over de aanvullende verzekering van vóór 1 januari 2008. Deze Geschillencommissie zal op basis van de beschikbare informatie een bindend advies uitbrengen. Bindend wil zeggen dat zowel u als DG Verzekeringen B.V. zich aan dit advies dienen te houden. Voor het in behandeling nemen van de zaak wordt wel een entreegeld van € 37,00 van u gevraagd.



## VERZEKERINGEN

De Ombudsman Zorgverzekeringen en de Geschillencommissie Zorgverzekeringen zijn beide te bereiken via:

Postbus 291  
3700 AG Zeist  
Telefoon (030) 698 83 60  
Fax (030) 698 83 99  
Internet [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)

Het is mogelijk om na de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen deze voor te leggen aan de Burgerlijke rechter. Deze doet de zaak niet over maar voert een beperkte toets uit naar de inhoud en de totstandkoming van het bindend advies.

Voor alle overige verzekeringen en financiële diensten:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon (0900) 355 22 48  
E-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)