



KAMLAG

ADVIES & VERZEKERINGEN

Dienstverleningsdocument

Algemeen

Inleiding

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. Wij geven u graag vooraf inzage over onze dienstverlening en de kosten die daaraan zijn verbonden. Deze informatie geldt als aanvulling op de dienstenwijzer, waarin de kerngegevens van ons kantoor beschreven zijn.

Inschrijving Kamer van Koophandel

Kamlag Advies & Verzekeringen is een eenmanszaak en ingeschreven onder KvK nummer 82793298 in het handelsregister.

WFT – register

Op grond van de Wet Financieel Toezicht (WFT) hebben wij een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12048377. Op grond van deze vergunning zijn wij bevoegd om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van:

- Zorgverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Kamlag Advies & Verzekeringen beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering is afgesloten bij Liberty Mutual Insurance Europe SE onder polisnummer SBZ591160010.

Offertegeldigheid en contract & opzegtermijnen

Doorgaans is uw offerte één of twee maanden geldig vanaf de datum dat u deze heeft ontvangen. Dat is afhankelijk van het soort verzekering en desbetreffende verzekeraar. Alle verzekeringen hebben een contractstermijn van twaalf maanden, tenzij anders vermeld. Als opzegtermijn hanteert de verzekeraar 2 maanden voor contractvervaldatum bij zakelijke verzekeringen. Vaak hanteert de verzekeraar 1 maand opzegtermijn bij particuliere verzekeringen. Soms is een verzekering dagelijks opzegbaar zonder opzegtermijn. Dit zal in de polisvoorwaarden van de desbetreffende verzekering zijn vermeld.

Onze dienstverlening

Indien u ons inschakelt op het gebied van zorgverzekeringen, schadeverzekeringen of inkomensverzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken op basis van de door u verstrekte informatie een risicoanalyse.
- Wij inventariseren de verschillende risico's.
- Wij adviseren u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen
- Wij geven u tips en adviezen, zodat u de kans op schade kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten en teleurstellingen kunt voorkomen.
- Samen met u laten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
- Wij vergelijken de producten van verschillende verzekeraars o.b.v. premie e/o polisvoorwaarden.
- Wij adviseren de verzekeringsproducten die aansluit bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- Wij controleren of de polis is opgemaakt conform de aanvraag die is ingediend.
- Als noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen.
- Soms duurt de acceptatie van een verzekering een langere periode. Dit heeft vaak te maken met onderbezetting bij de verzekeraar of dat er aanvullende informatie moet worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de 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 verzekeraars bij u in rekening brengen
- Wij archiveren alle polisstukken en correspondentie in digitale, beveiligde dossiers
- Wij behartigen uw belangen in geval van schade. Wij brengen u bijvoorbeeld in contact met de verzekeringsmaatschappij en expertisebureau. Ook helpen wij bij het invullen van de juiste documenten zoals schadeformulieren. In sommige gevallen kunnen wij i.v.m. privacyredenen u alleen doorsturen naar de juiste verzekeraar. In de meeste gevallen coördineren wij zelf de schade en houden u op de hoogte van de status of de schade-uitkering.
- In geval van overlijden of blijvende invaliditeit behartigen wij de belangen van de erfgenamen en geven de juiste informatie door aan de verzekeringsmaatschappij.

Wat verwachten wij van u?

U mag van onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij zijn immers de professional. Om u van de juiste adviezen en dienstverlening te voorzien, hebben wij ook een aantal verwachtingen van u.

- 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 Wet en de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Indien u elders verzekeringen heeft lopen, dat is dat voor ons belangrijk om te weten waar deze lopen en hoe u verzekerd bent. Zo kunnen wij bepalen of er sprake is van onder- of oververzekering. Voor een goede advisering geven wij de voorkeur aan alle verzekeringsbelangen voor u te behartigen.
- Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, dan verwachten wij dat u dit tijdig aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd of te laag verzekerd blijven. Voorbeelden van wijzigingen in uw persoonlijke situatie zijn:
 - geboorte
 - samenwonen
 - huwelijk
 - scheiding
 - overlijden
 - wijziging van de bestemming van uw woning of bedrijf
 - wijziging van uw beroep of onderneming
 - relevante verandering van uw inkomen
 - aan- en verbouw aan uw woning of bedrijfspand
 - verhuizing
 - verkoop
 - beëindiging van uw beroep of bedrijf
- Wij onderhouden alle contacten met de verschillende verzekeraars, medische diensten, taxatiebureau's en schade-experts. In sommige gevallen zal er rechtstreeks met u contact worden opgenomen om informatie uit te wisselen. Graag worden wij door u op de hoogte gehouden over de rechtstreekse communicatie. Dit om uw belangen goed te kunnen blijven behartigen.
- Wij vragen u om ontvangen stukken te controleren op onjuistheden. Als er bepaalde gegevens niet juist zijn omschreven, vragen wij u dit tijdig aan ons door te geven.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

- Bezoekadres: Van Egmondstraat 1, 1901 BA te Castricum
- Postadres: Van Egmondstraat 1, 1901 BA te Castricum
- Telefoon: 0622370954
- E-mailadres: info@kamlagverzekeringen.nl
- Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 uur tot 17.00 uur
- Op zaterdag, zondag en feestdagen zijn wij gesloten
- Buiten sluitingstijd kunt u het beste de voicemail inspreken of een e-mail sturen

Adviesvrij

Wij zijn adviesvrij. Dat betekent dat wij geen enkel belang hebben met een verzekeringsmaatschappij en dat wij vrij zijn om producten van verschillende verzekeraars te adviseren. Wij betrekken in onze advisering verzekeringsproducten van meerdere verzekeraars. Hiervoor maken wij gebruik van provinciale aanstellingen bij verzekeraars, volmacht oplossingen en postenbank Van Kampen Groep.

Onze beloning

Wij vinden dat de hoogte van uw premie niet onze drijfveer mag zijn als het gaat om onze beloning. Onze beloning is op maat. Op zorgverzekeringen en schadeverzekeringen worden wij beloond op basis van provisie. Dat is een percentage van de premie die wij ontvangen van de verzekeraar voor de werkzaamheden die wij verrichten. Op complexe- en impactvolle producten worden wij beloond op basis van een eenmalige advies-/ en bemiddelingsfee en/of een jaarlijkse onderhoudsvergoeding/nazorgfee. Deze kosten worden op voorhand aan u gepubliceerd bij het oriëntatiegesprek en vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Kortom: geen verborgen kosten in de relatie met uw assurantietussenpersoon.

Beloning op basis van provisie

Op schadeverzekeringen worden wij beloond op basis van provisie. Voorbeelden van schadeverzekeringen zijn o.a. autoverzekeringen, brandverzekeringen, reisverzekeringen en aansprakelijkheidsverzekeringen. De premies die u betaald aan de verzekeringsmaatschappij is inclusief een provisiepercentage. Dit percentage is in de premie verwerkt. Wij ontvangen voor onze dienstverlening dit percentage van de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

Beloning op basis van advies-/bemiddelingsfee

Op complexe- en impactvolle producten worden wij beloond op basis van een eenmalige advies-/bemiddelingsfee. Voorbeelden van complexe- en impactvolle producten zijn o.a. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, inkomensverzekeringen en uitvaartverzekeringen. Sinds 1 januari 2013 is namelijk het provisieverbod van kracht op dit soort producten en dienen wij onze advies- en bemiddelingskosten apart bij u in rekening te brengen. Deze kosten zijn vrijgesteld van BTW, mits een verzekeringsoplossing tot stand komt. Bij de eventuele totstandkoming van een verzekeringspolis betaald u daarom naast de verzekeringspremie ook een fee voor onze dienstverlening. De hoogte van deze fee wordt vooraf kenbaar gemaakt bij het oriëntatiegesprek en vastgelegd in de opdrachtbevestiging.

Beloning op basis van onderhoudsvergoeding/nazorgfee

Op producten waar wij niet worden beloond d.m.v. provisie brengen wij dus een eenmalige advies-/bemiddelingsfee in rekening. Maar in de meeste gevallen is er ook sprake van onderhoud en nazorg op een verzekeringspolis. We gaan dan voor u kijken of de polis nog steeds aansluit bij het risico en uw wensen. Dit doen wij niet alleen op basis van prijs, maar ook op basis van de bijbehorende voorwaarden. Voor deze werkzaamheden ontvangen wij geen beloning van de verzekeringsmaatschappij. Daarom brengen wij bij complexe- en impactvolle producten doorgaans ook een onderhoudsvergoeding/nazorgfee in rekening. De hoogte van deze onderhoudsvergoeding/nazorgfee wordt vooraf kenbaar gemaakt bij het oriëntatiegesprek en vastgelegd in de opdrachtbevestiging.

Onze uitgangspunten

- Wij vinden het belangrijk om bereikbaar te zijn voor onze klanten. U kunt altijd een e-mail sturen naar info@kamlagverzekeringen.nl. Tijdens werkdagen zijn wij op de openingstijden ook telefonisch bereikbaar op 06-22370954 en bent u van harte welkom op de Van Egmondstraat 1 te Castricum.
- Wij zijn een klein kantoor en willen onze klanten leren kennen. Daarom staat persoonlijk contact hoog in het vaandel. Digitaal waar het kan, maar ook bent u van harte welkom om een kopje koffie te drinken met één van onze adviseurs.
- Wij willen dat onze klanten niet voor verrassingen komen te staan. Daarom zijn we transparant over de kosten/vergoeding en de dienstverlening die u kan verwachten.
- Wij streven er naar dat u goed verzekerd bent en weet welke belangen er wel of niet verzekerd zijn. Daarom mag u van ons deskundig advies verwachten.
- Wij zijn een onafhankelijk assurantietussenpersoon. Dat betekent dat wij geen enkele (financiële) motivatie hebben om bepaalde risico's bij een willekeurige verzekeraar onder te brengen. Wel werken wel met bepaalde voorkeursmaatschappijen.
- Wij gaan vertrouwelijk om met de informatie die wij van u ontvangen. Persoonlijke gegevens worden alleen voor bemiddeling van verzekeringsdoeleinden gebruikt.
- Wij bieden een snelle en adequate schadeafhandeling. Zodra u een schademelding bij ons heeft gedaan, bieden wij een kosteloze begeleiding van uw schade en houden u zo volledig mogelijk op de hoogte over de status. In overleg met de achterliggende verzekeraar proberen wij de schade zo snel mogelijk af te ronden.

Afhandeling schadeclaims

Het is belangrijk om ons zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de schade. Hiervoor kunt u een e-mail sturen naar info@kamlagverzekeringen.nl met een nadere toelichting. Ook kunt u telefonisch contact opnemen op ons telefoonnummer 0622370954. Wij proberen uw schade zo snel als mogelijk in behandeling te nemen. Om schadeclaims snel en adequaat te kunnen afhandelen bieden wij u:

- Kosteloze ondersteuning bij de afhandeling
- Een strakke agenda om uw schadebehandeling te versnellen
- Indien gewenst een adviseur op locatie
- Wij houden u op de hoogte over de status van de schade
- Wij benadrukken dat wij te allen tijde de belangen van onze klant behartigen

Onderverzekering

Bij het afsluiten van een brandverzekering kan het zijn dat de verzekerde bedragen lager zijn dan de werkelijke waarde. We noemen dat onderverzekering. Bij schade kan dit leiden tot een beperkte uitkering. Voorbeelden waarom er sprake is van een te laag verzekerd bedrag:

- Het opgegeven verzekerde bedrag is verkeerd geïnterpreteerd;
- Het gebruik van de afgeschreven waarde in de boekhouding;
- Het vergeten te melden van zaken die verzekerd hadden moeten worden;
- Het gebouw verzekeren tegen de aanschafwaarde of WOZ-waarde i.p.v. tegen de herbouwwaarde

Onderverzekering kunt u voorkomen door de verzekerde bedragen te laten vaststellen door een deskundige. Ons advies is dan ook om bij het afsluiten van een verzekering van uw gebouwen, inventaris, goederen of bedrijfsschade een erkend taxateur in te schakelen.

Klachtenprocedure

Hoewel wij ons uiterste best doen om u van goede dienstverlening te voorzien, kan het voorkomen dat uw beleving anders is. Dat vinden wij ontzettend vervelend en proberen het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Wij vernemen dan ook graag over welke dienst u ontevreden bent en zullen alles in het werk stellen om aan uw verwachting(en) te voldoen. U kunt daarbij de volgende stappen ondernemen:

Stap 1. Meld uw klacht schriftelijk. Dat kan via de e-mail aan info@kamlagverzekeringen.nl. Ook kunt u op de website <https://www.kamlagverzekeringen.nl/klacht-indienen/> digitaal de klacht indienen. Binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht informeren wij u wie uw klacht in behandeling neemt en informeren wij u over de periode waarin uw klacht wordt behandeld. Wij streven er naar om uw klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Lukt dit niet, dan ontvangt u hierover een schriftelijk bericht met nadere informatie.

Stap 2. Als u het niet eens bent met de afwikkeling of de reactie op uw klacht, dan kunt u uw klacht laten beoordelen door een onafhankelijk instituut. Voor klachten in de financiële dienstverlening is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) in het leven geroepen. Hier kunt u uw klacht laten toetsen en het KIFID bemiddeld bij klachten. U kunt vanaf 6 weken na het indienen van uw klacht uw klacht rechtstreeks voorleggen aan het KIFID. Zij zullen u verder informeren en bemiddelen om uw klacht op te lossen.

KIFID

Kamlag Advies & Verzekeringen is aangesloten bij het KIFID onder nummer 300.018106. Op www.kifid.nl vindt u meer informatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze kunt u vinden www.kamlagverzekeringen.nl of door ze bij uw adviseur op te vragen.