

# **Dienstenwijzer**

**in het kader van de**

**Wet Financiële Dienstverlening**

Geachte relatie,

Binnen de verzekeringsbedrijftak hecht men aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Bovendien geeft de Wet Financiële Dienstverlening richtinglijnen. In dit kader verstrek ik u de onderstaande informatie.

## **A XS Assurantie Advies**

XS Assurantie Advies geeft u adviezen en biedt oplossingen op het gebied van verzekeringen, pensioenen en spaarloon. Indien u XS Assurantie Advies de opdracht daartoe geeft, wordt samen met u geïnventariseerd welke risico's verzekerd dienen te worden en bemiddelt XS Assurantie Advies bij de totstandkoming van de overeenkomsten die u wenst aan te gaan. XS Assurantie Advies onderhoudt voor u de contacten met de verzekeraars waar u uw verzekeringen heeft ondergebracht.

De verzekeringen worden via XS Assurantie Advies ondergebracht bij bijna alle in Nederland werkzame verzekeraars en verzekeraars aan de assurantiebeurzen van Amsterdam en Rotterdam. Voor het opstellen van een offerte of een advies wordt gebruik gemaakt van de kennis en ervaringen van XS Assurantie Advies en wordt een keuze gemaakt uit het aanbod van de groep van verzekeraars waarmee door XS Assurantie Advies een actieve relatie wordt onderhouden.

XS Assurantie Advies bezit geen aandelen in verzekeraars, noch in Nederland, noch daarbuiten. Er zijn geen contractuele verplichtingen met verzekeraars of andere aanbieders gemaakt waar enige verplichting tot bemiddeling uit voortvloeit. XS Assurantie Advies is daardoor onafhankelijk.

## **B Diensten**

U kunt, zowel particulier als zakelijk, geadviseerd worden op het gebied van:

- \* levensverzekeringen; u kunt hierbij denken aan spaarverzekeringen (zoals gemengde verzekeringen) en dergelijke, in combinatie met een hypotheek of financiering.
- \* hypotheek; ook hiervoor kunt u bij XS Assurantie Advies terecht, echter het onderzoek naar de financiële mogelijkheden en contractuele behandeling worden door een collega-kantoor uitgevoerd
- \* pensioenen; XS Assurantie Advies begeleidt het ontwerpen en realiseren van een verzekeringsconstructie, desgewenst in nauwe samenwerking met uw accountant.

Uit hoofde van de uit te voeren werkzaamheden beschikt XS Assurantie Advies natuurlijk over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze gegevens nooit zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

## **C Wat verwacht XS Assurantie Advies van U**

XS Assurantie Advies streeft naar een nauwe samenwerking met u als relatie. Om deze samenwerking zo intensief mogelijk te laten verlopen, zijn er afspraken nodig. Een samenwerking vereist immers de inzet van beide betrokkenen!

XS Assurantie Advies verwacht van u, dat:

- \* de informatie die u aan XS Assurantie Advies verstrekt, volledig is, op waarheid berust en te goeder trouw wordt gegeven. Mocht achteraf blijken dat u zich niet aan deze afspraak gehouden heeft, kan het zijn dat op grond van de wet of de inhoud van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. De door u betaalde premie kan verbeurd worden verklaard. XS Assurantie Advies en/of verzekeraars kunnen schade die hierdoor is toegebracht aan derden op u verhalen.
- \* u de verschuldigde bedragen voor de verpande levensverzekering op tijd betaalt. Mocht blijken dat u het verschuldigde niet of niet geheel heeft voldaan, kan het zijn dat op grond van de wet of de inhoud van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Het niet betalen of niet op tijd betalen van de verschuldigde bedragen kan van invloed zijn op bestaande of toekomstige verzekeringen.
- \* veranderingen binnen de persoonlijke situatie, die van belang kunnen zijn voor de gesloten verzekering of andere voorzieningen, dienen tijdig aan XS Assurantie Advies te worden doorgegeven. U kunt hierbij denken aan veranderingen van burgerlijke staat, verandering van uw adres, uw telefoonnummer, en dergelijke gegevens. Maar ook geboorte, overlijden en veranderingen in de zakelijke sfeer, zoals wijziging van beroep of belangrijke verandering van uw inkomens- of vermogenssituatie.
- \* rechtstreekse contacten die verzekeraars met u hebben, direct aan XS Assurantie Advies gemeld worden.
- \* als u elders levensverzekeringen heeft lopen, u dit aan XS Assurantie Advies meldt. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's niet , onder- of oververzekerd zijn. Wijzigingen in elders lopende levensverzekeringen dienen dan ook aan XS Assurantie Advies gemeld te worden.
- \* indien u XS Assurantie Advies een opdracht geeft, u deze per fax, e-mail of post bevestigt.

## **D Bereikbaarheid van XS Assurantie Advies**

Bereikbaarheid is van groot belang.

U kunt op de volgende wijze contact opnemen met XS Assurantie Advies:

**Bezoekadres** : Sondervick 16  
5505 ND Veldhoven

**Postadres** : Postbus 275  
5500 AG Veldhoven

**Telefoon** : 040-2953030 / 06-20546311 / **Fax** : 040-2954400

**E-mail** : [info@xs-assurantieadvies.nl](mailto:info@xs-assurantieadvies.nl)

**Website** : [www.xs-assurantieadvies.nl](http://www.xs-assurantieadvies.nl)

U kunt XS Assurantie Advies op werkdagen bereiken van 9.00 tot 17.00 uur.

Bij spoed, zoals een ongeval, overlijden, of een ingrijpende schade, kunt u XS Assurantie Advies ook buiten kantoortijden bereiken via de hiervoor genoemde telefoonnummers.

## **E Aflossingen en rente**

Aflossingen en rente voor financieringen en hypotheke betaalt u altijd rechtstreeks aan de geldgever.

### **Incasso rechtstreeks door de verzekeraar:**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om het verschuldigde middels automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
2. U kunt het verschuldigde ook overmaken met behulp van een acceptgiroformulier, die u wordt toegezonden door de verzekeraar.

Als uw premie belegd wordt in aandelen, dient de verzekeringsmaatschappij (achteraf) te vermelden tegen welke koers dat is gebeurd. U wordt hiervan op de hoogte gesteld.

### **Afspraken rond premiebetaling:**

1. Het is belangrijk dat u het verschuldigde op tijd betaalt. Indien u niet of niet tijdig betaalt, kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren te vergoeden.
2. Als u in gebreke bent met betaling, kan deze gerechtelijk worden geïncasseerd. De kosten die hieraan verbonden zijn, kunnen en zullen aan u in rekening worden gebracht.
3. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u XS Assurantie Advies dan tijdig. Er zal dan alles in het werk stellen om een oplossing te vinden.
4. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zal XS Assurantie Advies namens u de contacten met de verzekeraars hierover verzorgen.
5. In geen geval mag u verschuldigde bedragen verrekenen met nog niet toegekende uitkeringen of restituties.

## **F De relatie van XS Assurantie Advies met de verzekeraar**

XS Assurantie Advies is een onafhankelijk intermediair. Dat wil zeggen dat zij adviesvrij is en producten van verschillende verzekeraars adviseert. XS Assurantie Advies al u een objectief advies geven, passende bij uw specifieke situatie.

## **G Hoe wordt XS Assurantie Advies beloond?**

XS Assurantie Advies wordt beloond middels een door de verzekeraar te betalen tarief, welke afhankelijk is van de geleverde dienst, mits het verleende advies resulteert in een transactie.

## **H De kwaliteit van XS Assurantie Advies**

1. XS Assurantie Advies is geregistreerd bij AFM onder nummer 12016817. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij het tot stand komen van verzekeringen.
2. XS Assurantie Advies is aangesloten bij KiFiD onder nummer 300.012351 (voor adresgegevens: zie K).
3. XS Assurantie Advies is in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **I Beëindiging relatie**

Indien u de relatie met XS Assurantie Advies wilt beëindigen, kunt u uw verzekeraar vragen om uw verzekeringen onder te brengen bij een andere adviseur. U bent vrij in de keuze hiervan. Uiteraard dient u alle verschuldigde bedragen te voldoen binnen de overeengekomen betalingstermijn.

XS Assurantie Advies heeft ook de mogelijkheid om de relatie met u te beëindigen. Zij kan daartoe het initiatief nemen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand kunnen blijven. De hiervoor beschreven verplichtingen omtrent uw verzekering liggen bij XS Assurantie Advies, totdat een ander intermediair deze verplichtingen overneemt.

## **J Klachten**

Als u een klacht hebt over een afhandeling of de werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van de dienstverlening van XS Assurantie Advies, wordt u verzocht XS Assurantie Advies daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

XS Assurantie Advies beschikt over een intern systeem voor behandeling en registratie van klachten.

1. Na ontvangst van uw klacht wordt zo snel mogelijk contact met u opgenomen.
2. Alle klachten worden direct behandeld.
3. Mocht u met XS Assurantie Advies, gezamenlijk, niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn hierbij aangesloten.

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

## **K Begrippenbepaling**

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):**

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) is bedoeld om u, als consument, één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. U kunt hierbij denken aan de productgroepen beleggingen, verzekeringen, hypotheek, kredieten, overige bankproducten en gemengde producten.

U kunt altijd naar de rechter gaan in geval van een conflict, maar de binnen KiFiD werkzame Ombudsman en Geschillencommissie kunnen u een alternatief bieden; in een relatief kort tijdsbestek (procederen kost vaak jaren) wordt in overleg met de betrokken financiële dienstverlener getracht een oplossing te vinden of wordt geoordeeld over de kwestie.

KiFiD wordt gefinancierd door een gelijknamige stichting die is opgericht door een aantal branche-organisaties. Deze hebben overigens geen enkele invloed op of bevoegdheid ten aanzien van de wijze waarop een zaak wordt behandeld. Bovendien is de onafhankelijkheid van de Ombudsman en de Geschillencommissie gewaarborgd door hun reglementen en de wijze van hun benoeming.

Meer informatie vindt u op internet bij [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **XS Assurantie Advies**

**Bezoekadres** : Sondervick 16  
5505 ND Veldhoven

**Postadres** : Postbus 275  
5500 AG Veldhoven

**Telefoon** : 040-2953030 / 06-20546311

**Fax** : 040-2954400

**E-mail** : [info@xs-assurantieadvies.nl](mailto:info@xs-assurantieadvies.nl)

**Website** : [www.xs-assurantieadvies.nl](http://www.xs-assurantieadvies.nl)

U kunt ons op werkdagen bereiken van 9.00 tot 17.00 uur.