

## DIENSTENWIJZER

### Over ons

All Business Insurance is een assurantiemakelaar waar u terecht kunt voor verzekeringen. Denk hierbij aan schade en inkomensverzekeringen. Van advies en beheer over uw verzekeringen.

Op de dienstverlening van ons kantoor zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient ter invulling hiervan.

Onze gegevens

All Business Insurance B.V.

Blankenweg 34

2661 TR Bergschenhoek

KvK: 87596466

AFM: 12049127

KiFid: 300.018451

Bereikbaarheid: U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

E-mail: [Remko@ab-insurance.nl](mailto:Remko@ab-insurance.nl) 06 27379135

E-mail: [Ton@ab-insurance.nl](mailto:Ton@ab-insurance.nl) 06 27200164

Website: [www.ab-insurance.nl](http://www.ab-insurance.nl)

Openingstijden: 8:30 uur tot 17:00 uur (ma t/m vr).

Werkwijze binnen onze dienstverlening hanteren wij de volgende werkwijze:

■ Inventarisatie; ■ Analyse; ■ Advies; ■ Bemiddeling; ■ Nazorg (beheer). Ons aanbod is geheel onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om te kiezen voor financiële producten en/of verzekeringen van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen. Dit stelt ons in staat om periodiek of per dossier, afhankelijk van het product, een selectie te maken van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij waar nodig ook samen met serviceproviders en een groot aantal verzekeringsmaatschappijen met een direct agentschap.

Belangrijk voor onze klanten is dat wij zelf bepalen met welke aanbieders wij zaken doen. Zodoende kunnen wij de best passende verzekeringen en/of producten in de markt kiezen voor onze klanten. Geheel specifiek op hun situatie. Wij zijn volledig onafhankelijk! Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Om deze reden hebben wij een eed afgelegd, waarin wij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat ons in de uitoefening van onze werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast beloven wij de belangen van u als klant centraal te stellen bij onze werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan wij ons houden.

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Indien wij toch per ongeluk een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Hiervoor hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Dit geeft u extra zekerheid.

Maar wij verwachten ook iets onze klanten. Om onze dienstverlening optimaal te kunnen uitvoeren heeft u als klant ook diverse verplichtingen. Denk hierbij aan dat u ervoor zorgt dat: ■ Wij altijd beschikken over actuele en correcte informatie; ■ Wijzigingen binnen uw bedrijf direct worden doorgegeven; ■ Omzetwijzigingen, ziekmeldingen e.d. op tijd worden doorgegeven; ■ De instructies op de polis(voorwaarden) altijd worden opgevolgd.

#### Vakbekwaamheid:

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een deel gebaseerd op kennis. Daarom wordt hierin continue geïnvesteerd. Naast onze jarenlange ervaring hebben wij ook veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn wij in het bezit van alle relevante diploma's op het gebied van schade en inkomen. Deze kennis houden wij door periodieke opleidingen up-to-date. De beloning voor schade- en collectieve inkomensverzekeringen ontvangen wij van de aanbieder oftewel de verzekeraar. Voor eventuele andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening duidelijke afspraken met u.

#### Reactietermijnen:

Wij streven ernaar binnen volgende termijnen te reageren: ■ Op vragen via e-mails en brieven binnen 2 werkdagen; ■ Verstrekken van verzekeringsdocumenten binnen 10 werkdagen; ■ Bevestigen van schademeldingen binnen 2 werkdagen; ■ Schadebehandelingen binnen 5 werkdagen; ■ Klachtenbehandelingen binnen 7 werkdagen. Klachten: Wij doen ons uiterste best voor onze klanten. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat direct kenbaar maakt. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u, als u een consument bent, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Het is natuurlijk ook altijd mogelijk om de kwestie voor te leggen aan een rechter. Privacy: Wij hebben technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn. Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.