

# Dienstenwijzer

Vrieling Verzekeringen particulier

15 november 2023

**VRIELING**

# Dienstenwijzer Vrieling Verzekeringen particulier

## Informatie over onze dienstverlening

Vrieling Verzekeringen hecht veel waarde aan goed advies op het gebied van particuliere schadeverzekeringen. Daarnaast zijn wij op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

## Wie zijn wij?

Vrieling Verzekeringen B.V. werkt als gespecialiseerd bemiddelaar voor particuliere verzekeringen. Vrieling Verzekeringen is onderdeel van Vrieling Adviesgroep.

Vrieling Verzekeringen B.V. heeft de volgende andere handelsnamen:

- Vrieling
- Aveco Verzekeringen
- Vetera
- Zelfstandig Adviseur van RegioBank
- Vitaal Vechtdal Polis
- Vrieling Assurantiën

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunning nummer 12009573. Op grond van deze vergunning mag Vrieling Adviesgroep adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypothecair krediet, consumptief krediet, betaalrekeningen, spaarverzekeringen, pensioenverzekeringen, premiepensioenvorderingen en elektronisch geld en zijn wij tevens bij de AFM geregistreerd onder het Nationaal regime. Ook mogen wij optreden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen en levensverzekeringen. U kunt het register van de AFM ook zelf raadplegen op: [afm.nl/nl-nl/professionals/registers](http://afm.nl/nl-nl/professionals/registers)

## Contactgegevens en bereikbaarheid

Vestiging	Dedemsvaart	Hardenberg	Zwolle
Bezoekadres	Langewijk 47, 7701 AB Dedemsvaart	Stelling 5, 7773 ND Hardenberg	Eekwal 31, 8011 LB Zwolle
Postadres	Postbus 444, 7770 AK Hardenberg	Postbus 444, 7770 AK Hardenberg	Postbus 444, 7770 AK Hardenberg

Telefoon: 0523 - 28 27 26

E-mail: [mail@vrieling.nl](mailto:mail@vrieling.nl)

Internet: [www.vrieling.nl](http://www.vrieling.nl)

## Wat doen wij?

Vrieling Verzekeringen is actief als adviseur en bemiddelaar. Dit houdt in dat onze dienstverlening zich kan beperken tot alleen het geven van advies, en de dienstverlening uitgebreid kan worden naar bemiddelen bij het afsluiten van een verzekering. In dat geval beheren we ook uw verzekeringen. Dit betekent dat we u op de hoogte houden van noodzakelijke wijzigingen in de polis of van wijzigingen in wet- en regelgeving die van invloed zijn op uw polissen. Voor nazorg die uitgebreider is dan alleen de wettelijke zorgplicht, kunnen andere vormen van beloning van toepassing zijn, zoals abonnementen of op beloning op factuurbasis. Vanzelfsprekend komen wij dat vooraf persoonlijk met u overeen.

## Hoe voeren wij onze dienstverlening uit?

Vrieling Verzekeringen heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en daarom laten wij ons jaarlijks auditen door externe instanties. Zo zijn wij ISO 9001/2015 gecertificeerd voor wat betreft de kwaliteit van ons management. De ISO 9001 is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen en legt de nadruk op klanttevredenheid en de daaruit voortkomende kwaliteitszorg en continue verbetering. Ook beschikken wij over een WFT-certificaat voor het werken conform de WFT (Wet op het financieel toezicht).

## Onze relatie met verzekeraars

### Adviesvrij

Vrieling Verzekeringen heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een groot aantal verzekeringen met elkaar. We bekijken welke verzekeringen het beste passen bij u en uw situatie. Binnen het adviesgebied *Betaal- en spaarrekeningen* bemiddelen wij als zelfstandig intermediair uitsluitend in producten van RegioBank.

### Volmacht

Vrieling Assuradeuren is het volmachtbedrijf van Vrieling Adviesgroep en heeft een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat deze verzekeringsmaatschappijen Vrieling Assuradeuren de bevoegdheid hebben verleend om in een aantal gevallen namens de maatschappij te handelen. Vrieling Assuradeuren is onder meer bevoegd zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en zelf schades af te wikkelen. Ook heeft Vrieling Assuradeuren voor verschillende doelgroepen diverse schadeverzekeringspakketten ontwikkeld zoals het Particulier ZekerheidsPakket. Bij gelijke geschiktheid van het te adviseren product, geven we de voorkeur aan producten van Vrieling Assuradeuren.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling – zoals bank of verzekeraar – heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dit geeft ons de vrijheid om u te adviseren wat wij in uw belang vinden.

### Zelfstandig Adviseur van RegioBank

Uitzondering hierop zijn spaar- en betaalproducten, hiervan bemiddelen wij alleen producten van de RegioBank.

### Onze aanbieders

Voor het bemiddelen in en beheren van financiële producten werkt ons kantoor met zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen). De selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria: de kwaliteit van de voorwaarden, de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering en de hoogte van de premie. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de beschikbare producten. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kijken wij breder op de markt van financiële producten. Dit melden wij u vooraf.

## Assurantiebelasting

Over een deel van onze verzekeringen moeten wij assurantiebelasting afdragen en dit belasten wij dan aan u door. Voor onder meer zorgverzekeringen, levensverzekeringen en uitvaartverzekeringen geldt een vrijstelling voor assurantiebelasting. Op onze facturen kunt u zien wanneer er assurantiebelasting van toepassing is.

## Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij, waar uw verzekering is gesloten een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de verzekeringspremie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien wij extra diensten aan u leveren waarvoor er bij u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hier vooraf over.

Afhankelijk van het type verzekering en de door u gekozen betaalwijze en termijn, kunnen er andere kosten zijn. Zoals poliskosten, de aan- en afmeldkosten van de RDW bij het afsluiten of stopzetten van een motorrijtuigenverzekering en incassokosten.

## Wat verwachten wij van u?

Om u te goed te kunnen informeren en adviseren over relevante zaken, hebben we altijd actuele contactgegevens van u nodig. Als daar iets in wijzigt, vragen wij u dat zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Dat geldt ook voor wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, overlijden, samenwonen of huwelijk en echtscheiding. Ook de volgende wijzigingen zijn van belang: wijzigingen in uw arbeidssituatie, (verwacht) vermogen, betalingsachterstanden, schulden, eerder beëindigde polissen, pensioengegevens, wijzigingen in risicobereidheid en aanpassing van wensen. Op die manier kunnen wij u passend adviseren.

## 14 dagen bedenktijd

Bij het afsluiten van een schadeverzekering via telefonische verkoop of internet, is een bedenktijd van toepassing. Nadat u de polis heeft ontvangen, heeft u het recht deze verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd is maximaal 14 dagen na ontvangst van de polis. Wilt u hiervan gebruikmaken? Dan dient u dit schriftelijk, telefonisch of per e-mail door te geven. Indien u gebruikmaakt van dit bedenkrecht wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Dit betekent dat er nooit dekking is geweest voor de verzekering. Schade die gemaakt is in deze periode vergoedt de verzekeraar dan ook niet.

## Beëindiging van de relatie met Vrieling Verzekeringen

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn. U kunt een andere tussenpersoon vragen uw verzekeringen die u via ons kantoor heeft afgesloten, over te nemen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. In dat geval eindigt onze dienstverlening en dragen wij de wettelijke zorgplicht over aan de maatschappij waar het product gesloten is.

## Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij er alles aan om u goed van dienst te zijn. Indien u toch niet tevreden bent, dan vragen wij u om uw adviseur daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Onze adviseurs doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Wordt uw klacht naar uw gevoel niet naar tevredenheid opgelost, neem dan contact op met de kwaliteitscoördinator van Vrieling Adviesgroep via

0523 – 28 27 26 of stuur een mail [kwakeitsverbetering@vrieling.nl](mailto:kwakeitsverbetering@vrieling.nl). Wilt u meer informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.

Indien u van mening bent dat de uitkomst van onze interne klachtenafhandeling niet bevredigend is, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid), postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 070-3338960, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons aansluitnummer bij KiFid is 300.006158. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## Privacy en Functionaris Gegevensbescherming (FG)

Vrieling heeft er uit eigen beweging voor gekozen een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aan te stellen om op die manier het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en het voldoen aan de privacywetgeving extra te borgen. Onze FG is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De contactgegevens van onze FG vindt u op onze website.

Bij Vrieling Adviesgroep respecteren we de privacy van onze klanten. We zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die onze klanten ons geven, altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG wordt behandeld. Wij delen uw persoonsgegevens alleen wanneer het noodzakelijk is voor de dienstverlening aan u of wanneer we dat verplicht zijn door de wet of vanwege richtlijnen die gelden voor financiële instellingen. Afhankelijk van de verzekering die u bij ons afsluit kan dit verschillen. Als tussenpersoon delen we uw persoonsgegevens in ieder geval met de verzekeraar waar uw verzekering wordt afgesloten.

Vrieling Verzekeringen is onderdeel van Vrieling Adviesgroep. Relevante wijzigingen in uw gegevens geven wij door aan andere bedrijfsonderdelen van Vrieling Adviesgroep als u daar ook klant bent. Zo hoeft u wijzigingen maar één keer door te geven. Mocht u daar bezwaar tegen hebben dan kunt u dat op elk moment kenbaar maken aan uw adviseur. Deze zal dit doorgeven aan de FG die passende maatregelen zal treffen.

Wij bewaren uw gegevens tot 10 jaar nadat u uw polis bij ons heeft opgezegd, tenzij wij een verzoek krijgen om de gegevens eerder te verwijderen en dit wettelijk is toegestaan en er geen bezwaren tegen verwijdering zijn.

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid raadplegen en registeren wij in ieder geval uw gegevens in het Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Zie voor meer informatie [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier vindt u ook het CIS-privacyreglement.

In het geval van een motorrijtuigenverzekering, worden uw gegevens doorgegeven aan Roy-data. Roy-data is een database waarin alle autoverzekeraars de schadevrije jaren bijhouden van autobezitters. Zie voor meer informatie over Roy data: <https://www.seps.nl/roy-data/>  
Op onze website kunt u ons Privacystatement en Privacyreglement vinden voor als u meer wilt weten over hoe wij de AVG hebben ingepast in onze processen.

## Wettelijke bepalingen

### Elektronische communicatie

Vrieling Verzekeringen werkt steeds meer digitaal. Dat kan zijn via e-mail of via een online platform waarvoor u uw persoonlijke inloggegevens gebruikt. De risico's die dit mogelijk met zich meebrengt heeft Vrieling Verzekeringen zoveel mogelijk beperkt door middel van beveiligingsmaatregelen. Welke maatregelen dit zijn, is onderhevig aan verandering omdat zowel de wetgeving hierover (AVG) als de techniek zich steeds verder ontwikkelt.

### **Sanctiewet en Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme)**

De Sanctiewet en de Wwft verplichten ons als financiële instelling om veel te controleren en te verifiëren. De sanctiewet bepaalt onder andere met welke personen er geen zaken gedaan mogen worden of dat er met bepaalde landen of gebieden geen zaken gedaan mogen worden. Afgezien van uw verzekeringsdekking bent u als relatie op grond van de Wet op de economische delicten strafbaar wanneer u zich niet houdt aan de Sanctiewetgeving. Het is dus belangrijk dat u op de hoogte bent van de handelssancties.

Naast dat wij zelf geen transacties mogen doen met personen op de sanctielijst of met landen of gebieden op de sanctielijst, hebben we ook een meldingsplicht om transacties te melden die mogelijk verdacht zijn in dit kader.

De Wwft bevat onder andere ook de UBO-check (UBO =Ultimate Beneficial Owner). Dit houdt in dat als u een zakelijke klant bent, we moeten nagaan wie de uiteindelijk belanghebbende achter de bij uw zaken betrokken rechtspersoon is en of er met deze persoon of personen transacties mogen plaatsvinden. Een UBO is de partij die minimaal 25% of meer van de aandelen in een bedrijf heeft of overwegende zeggenschap over een bedrijf kan uitoefenen. Is er niemand die uiteindelijk meer dan 25% zeggenschap en/of aandelen heeft, dan zult u een UBO aan moeten wijzen.

### **Aansprakelijkheid**

We zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering keert uit wanneer wij een fout maken in de uitoefening van ons vak als financieel adviseur. Voor u geeft dit extra zekerheid.

### **Tot slot**

Vrieling Adviesgroep biedt particulieren en bedrijven in onze regio en daarbuiten continuïteit en zekerheid op financieel gebied. Wij staan onze klanten in iedere levensfase bij, geven hen inzicht in risico's, verkleinen en voorkomen die waar mogelijk en reiken oplossingen aan. Zodoende bieden wij onze klanten continuïteit, rust en zekerheid. We zijn een onafhankelijk familiebedrijf, maatschappelijk betrokken en klantgericht.

Wij zetten in op een dienstverlening die van toegevoegde waarde moet zijn voor onze klant; wij zetten ons in om te komen van tevreden naar enthousiaste klanten.

Wij bedanken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt door voor ons te kiezen als uw adviseur en/of verzekeraar.