

# Dienstenwijzer

Vrieling Verzekeringen zakelijk

1 januari 2022

**VRIELING**



## Inhoudsopgave

Waarom Vrieling Verzekeringen _____	4
Ons kantoor _____	6
Hoe wij onze professionaliteit waarborgen _____	7
Onze dienstverlening _____	9
Kosten van onze dienstverlening _____	13
Wij vragen ook iets van u _____	15
Wettelijke bepalingen _____	17
Vrijheid om de relatie te beëindigen _____	19
Tot slot _____	19
Bijlage I _____	20
Bijlage II _____	21

# Waarom Vrieling Verzekeringen

## Wij zijn wij?

Vrieling is een professioneel familiebedrijf opgericht in 1949.

Vrieling Verzekeringen heeft ook andere handelsnamen:

- Vrieling
- Aveco Verzekeringen
- Vetera
- Zelfstandig Adviseur van regiobank
- Vitaal Vechtdal polis
- Vrieling Assurantiën

Wij zijn dé specialist op het gebied van zakelijk risicomanagement met een sterke focus op de regio Ommen, Hardenberg, Dedemsvaart en Zwolle. Wij richten ons hierbij op de ZZP-er, het MKB, groot zakelijke klanten en op agrarische relaties. Vanuit een persoonlijke aanpak brengen wij uw risico's in kaart en proberen deze risico's te voorkomen of te verminderen (preventie). Waar dat mogelijk en gewenst is reiken wij u een voorstel aan om het risico te verzekeren. Wij bieden u een breed pakket aan dienstverlening. Daarnaast kunnen wij onze specialistische collega's van ABC Pensioen, Fizie en Vitalr inschakelen bij vraagstukken op het gebied van inkomen, HR en arbodienstverlening.

Onze kernwaarden zijn:

- Continuïteit
- Zekerheid
- Rust

Vanuit deze gedachte bieden wij u:

### ➤ Inzicht in risico's

Veelal worden financiële keuzes gemaakt op gevoel. Soms is dat afdoende, in andere gevallen is het beter ze inzichtelijk te maken en te wegen. Wij helpen u risico's inzichtelijk te krijgen, zodat u bewuste keuzes kunt maken in het beheersen daarvan.

### ➤ Persoonlijke benadering

Wij bieden u persoonlijk contact. Uw vaste team, bestaande uit een adviseur en een relatiebeheerder, kennen u en uw situatie tot in de puntjes. Onze samenwerking is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en kwaliteit.

### ➤ Het gemak ontzorgd te zijn

Wij doen net dat stapje meer. U wilt bezig zijn met hetgeen waarin u goed bent. Wij nemen u de verzekering gerelateerde handelingen uit handen.

### ➤ Kennis van complexe zaken

Ons team is goed opgeleid en deskundig. Door de omvang van het team hebben wij specialistische kennis in huis op alle gebieden. Het volgen van opleidingen door onze medewerkers wordt actief gestimuleerd vanuit onze organisatie.

### ➤ Brede dienstverlening

Vrieling Verzekeringen is onderdeel van Vrieling Adviesgroep. Tot de adviesgroep behoren diverse financiële dienstverleners met expertise op verschillende terreinen. Met in totaal 250 collega's zetten wij ons dagelijks in om u continuïteit, zekerheid en rust te bieden.

### ➤ Kwaliteit

Kwaliteit staat in onze dienstverlening centraal. Wij zijn bijvoorbeeld ISO gecertificeerd (ISO 9001/2015). Wij staan voor het continu verbeteren van onze dienstverlening om de kwaliteit hoog te houden.

➤ **Eerlijk zaken doen**

Wij staan voor eerlijk zaken doen. Wij laten ons niet leiden door financiële motieven. Klachten of ontevredenheid nemen wij uiterst serieus. Wij meten continu de klanttevredenheid en hanteren een duidelijke klachtenprocedure. Wij doen er alles aan om u enthousiast te maken en te houden. Is dat niet zo, spreek ons daar dan vooral op aan.

## Ons kantoor

### Bereikbaarheid

Wij zijn gevestigd aan de Stelling 5 in Hardenberg, de Langewijk 47 in Dedemsvaart en de Eekwal 31 in Zwolle. Op werkdagen zijn wij geopend van 08:30 uur tot 17:30 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooruren van dienst. U kunt ons telefonisch bereiken via telefoonnummer 0523 – 28 27 26 en per mail: [zakelijk@vrieling.nl](mailto:zakelijk@vrieling.nl).

Voor spoedgevallen, buiten openingstijden, kunt u bellen met ons algemene telefoonnummer. U hoort dan een ingesproken bericht waarin de 06-nummers van adviseurs worden genoemd die op dat moment bereikbaar zijn.

### Contactgegevens Vrieling Verzekeringen

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

Telefoon : 0523 – 28 27 26  
E-mail : [zakelijk@vrieling.nl](mailto:zakelijk@vrieling.nl)  
Internet : [www.vrieling.nl](http://www.vrieling.nl)

### Schademelding

Heeft u een schade? Meld deze direct bij het schadeteam via [schadezakelijk@vrieling.nl](mailto:schadezakelijk@vrieling.nl) of neem telefonisch contact met ons op via telefoonnummer 0523 – 28 27 26.

### Deskundigheid en kwaliteit

Vrieling Verzekeringen heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Hypothecaire kredieten
- Consumptieve kredieten
- Eenvoudige beleggingsproducten

Vrieling Adviesgroep is bij de AFM geregistreerd onder vergunningsnummer **12009573**. Met deze vergunning voldoen wij aan de eisen die gesteld worden vanuit de wetgeving. Onze ervaren adviseurs staan voor integriteit en deskundigheid. Elke adviseur bezit de relevante vakdiploma's. Hun vakkennis houden zij onder andere op peil met permanente educatie en vakliteratuur. Ook volgen zij regelmatig trainingen om kennis en vaardigheden verder te vergroten en om zich nieuwe producten in de markt goed eigen te maken.

## Hoe wij onze professionaliteit waarborgen

Ons kantoor en onze medewerkers zijn bij verschillende organisaties geregistreerd, waaronder:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- EB register (Avans+)
- Risicomanagement Gecertificeerd Risico Management Consultant (GRMC®)
- Federatie Financiële Planners

### Autoriteit Financiële markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Vrieling Adviesgroep is bij de AFM geregistreerd onder vergunningsnummer **12009573**. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 0540.

### Adviseurs in Financiële Zekerheid

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële- en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden handelen vanuit het belang van de klant, zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieder, zijn professioneel en deskundig en leveren eerlijke diensten aan haar klanten tegen eerlijke prijzen.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

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 uw adviseur daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Onze adviseurs zullen er alles aan doen uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Wordt uw klacht naar uw gevoel niet naar tevredenheid opgelost, neem dan contact met ons op met de kwaliteitscoördinator via telefoonnummer 0523-282726 of stuur een mail [kwaliteitsverbetering@vrieling.nl](mailto:kwaliteitsverbetering@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. Onze volledige klachtenprocedure kunt vinden op onze website.

### Kamer van Koophandel

Wij staan ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Zwolle onder nummer **05075244**.

### EB register

Wij bieden kwaliteit. Om dat te waarborgen op het gebied van employee benefits zijn onze adviseurs opgeleid tot Registeradviseur Verzuim en Inkomensmanagement. Jaarlijks worden cursussen gevolgd en bijeenkomsten bijgewoond om permanent actueel te zijn. Zij staan ingeschreven in het EB register ([www.ebregister.nl](http://www.ebregister.nl))

## **Gecertificeerd Risico Management Consultant (GRMC®)**

Onze adviseurs zijn gecertificeerde risicomangers of zijn daarvoor studierend. Als gecertificeerd Risico Management Consultant wordt geadviseerd vanuit de bedrijfsdoelen, risicoperceptie en bewustzijn van u of uw onderneming. Het advies wordt hierop volledig aangepast inclusief wat u zelf kunt doen om de risico's te beheersen.



# Onze dienstverlening

## Wat doen wij?

Vrieling is een onafhankelijk financieel dienstverlener. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeraar, een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in onze onderneming. Wij zijn actief op het terrein van schade- en employee benefits verzekeringen. Wij adviseren over alle soorten schadeverzekerings-producten. Als ongebonden en onpartijdige bemiddelaar, kunnen wij in onze advisering de producten van alle verzekeraars betrekken. Wij kunnen gebruikmaken van ons volmachtbedrijf, dat opereert onder de naam Vrieling Assuradeuren. Voor rekening en risico van verzekeraars accepteert Vrieling Assuradeuren risico's, maakt polissen op en behandelt schades.

Onze dienstverlening is opgebouwd uit vier stappen:

### Stap 1 is Kennismaking & Inventarisatie

Tijdens de eerste stap maken wij kennis met u en uw onderneming. We lichten onze werkwijze, het adviestraject en de kosten nader toe. Tijdens de inventarisatie brengen wij de bestaande situatie binnen uw bedrijf in kaart.

Gezamenlijk inventariseren wij voor uw onderneming de risico's en financiële situatie stap voor stap. Tijdens het gesprek is er eveneens aandacht voor de doelstellingen en ambities binnen uw bedrijf en is er ruimte voor uw vragen. Het gesprek is vrijblijvend en verplicht u tot niets. Wij willen dat u een goed gevoel over ons heeft voordat we met elkaar verder gaan.

### Stap 2 is Analyse & Advies

Aan de hand van de bevindingen en resultaten uit de inventarisatie starten wij in de tweede stap met het advies. In deze fase van het adviestraject lichten wij de in kaart gebrachte situatie nader toe. Tevens laten wij u de aandachtspunten zien. Met onze adviesmethodiek verkrijgt u een beter inzicht in de financiële positie van uw organisatie, de risico's die de continuïteit in gevaar kunnen brengen en adviezen hoe met de risico's om te gaan.

Wij bieden u de onderstaande "Adviesonderdelen":

- Risicomanagement
- Zakelijke verzekeringen
- Employee Benefits

### Risicomanagement

Bij het realiseren van de ambities en doelstellingen van uw organisatie krijgt u zonder twijfel te maken met risico's. Risico's die het behalen van deze doelstellingen in de weg kunnen staan, of zelfs het voortbestaan van uw organisatie in gevaar kunnen brengen. Risico's horen bij ondernemen. De uitdaging is om continu een goede inschatting te maken van de risico's, de risico's te beoordelen en de juiste afweging te maken in het al dan niet nemen van deze risico's. Risico's die wel worden genomen, worden dan bewust en weloverwogen genomen. Maar welke risico's loopt u precies? Wat kunt u doen om deze risico's uit te sluiten of te verminderen en slechts waar nodig af te dekken met een passende verzekering? En hoe zit het met de continuïteit van uw bedrijf mocht er toch een onverwachte gebeurtenis plaatsvinden?

Met een team van vakbekwame professionals houden wij ons dagelijks bezig met risicomanagement en het beantwoorden van bovenstaande vragen. Onze ambitie is dat u zich geen zorgen hoeft te maken over de risico's en wat de gevolgen daarvan zijn. Wij willen Continuïteit, Zekerheid en Rust bieden en daarom zorgen wij ervoor dat wij er zijn wanneer het nodig is.

## Zakelijke verzekeringen

Verzekeringen zijn voor veel ondernemingen noodzakelijk. Bepaalde risico's kunt u gewoonweg niet zelf dragen: één aansprakelijkheidsclaim of brandschade kan het einde van uw onderneming betekenen. Uit onderzoek blijkt dat 65% van de bedrijven die wordt getroffen door een grote schade binnen een jaar failliet is. Een belangrijke oorzaak hiervan is dat bedrijfsrisico's niet voldoende zijn geïdentificeerd. Dit probleem komt vaak pas aan het licht als het te laat is, namelijk wanneer er schade ontstaat. Dan blijken de bestaande verzekeringsovereenkomsten qua verzekerde belangen, clausulering en / of voorwaarden niet aan te sluiten op de werkelijke situatie en keert de verzekeraar niet (volledig) uit.

### Een hoop ellende en geld besparen?

Verzekeringen worden vaak niet goed op elkaar afgestemd. Er is onnodige overlap of er blijven gaten of risico's bestaan die u zich niet had gerealiseerd en waar niemand u op heeft gewezen. Door het in beeld brengen van uw bedrijfsrisico's en uw huidige verzekeringspakket maken wij dit voor u inzichtelijk.

## Employee Benefits

Wanneer u als ondernemer personeel in dienst heeft, komt er veel op u af. U krijgt te maken met een diversiteit aan disciplines, zoals een accountant, de belastingdienst, Arbodienst, salarisadministratie en mogelijk een HR bureau. Daarnaast wordt er heel veel gevraagd van uw kennis van wet- en regelgeving. Denk hierbij aan UWV, modernisering Ziektewet, Wet Werk en Zekerheid, subsidies, cao's, RI&E, enzovoort. Kortom, een grote hoeveelheid aan steeds veranderende regels waar u als ondernemer mee te maken krijgt. Krijgt u dan ook nog te maken met een zieke werknemer dan gaat de regelgeving nog verder. Als werkgever moet u voldoen aan allerlei verplichtingen om extra kosten te voorkomen.

### Een Employee Benefits Planner aan uw zijde?

De Employee Benefits Planners van Vrieling Adviesgroep staan ingeschreven in het Employee Benefits register. Daarmee haalt u expertise in huis om u te adviseren over complexe werknemers vraagstukken. Daar is vaak financieel voordeel uit halen. De communicatie met uw werknemers is belangrijk, ook deze kunnen wij voor u verzorgen. Duidelijkheid en transparantie zijn essentieel.

## Stap 3 is Inkoop & Begeleiding

Wanneer wij samen met u uw risico's en risicobereidheid duidelijk hebben gemaakt, kunnen wij de inkoop van de verzekeringen op basis hiervan voor u gaan verzorgen. Wij begeleiden u bij de aanvraag en eventuele risico inspecties, houden grip op de doorlooptijd en zien toe op een foutloze uitvoering. Bij afwijkende acceptatievoorwaarden onderhandelen wij namens u. Wij nemen u zoveel mogelijk werk uit handen. Hierdoor kunt u zich focussen op het behalen van uw eigen doelen als ondernemer. De vrijheid om u onafhankelijk en in uw belang te kunnen adviseren, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer. Wij maken een selectie van de maatschappijen die sterk zijn in uw risico's. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. De hoogte van de premie is belangrijk maar zeker ook de kwaliteit van de voorwaarden en de wijze waarop de schadebehandeling is georganiseerd.

## Stap 4 is Beheer & Nazorg

Vrieling verzekeringen is actief zowel als adviseur als bemiddelaar. Dit houdt in dat onze dienstverlening zich kan beperken tot alleen het geven van advies maar de dienstverlening ook uitgebreid kan worden tot het 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 bijvoorbeeld middels abonnementen of op factuurbasis. Vanzelfsprekend komen wij dat vooraf persoonlijk met u overeen.

### **Wat krijgt u?**

- U kunt bij ons terecht met al uw vragen ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van uw verzekeringen.
- Wij verzorgen namens u alle contacten met de aanbieder in het traject van aanvragen en/of aanpassen van verzekeringen.
- Wij zorgen voor opname en het bijhouden van uw verzekeringsgegevens in onze systemen.
- Wij zorgen dat een tijdige premiebetaling bewaakt wordt, zodat uw verzekeringsdekking niet in gevaar komt.
- Wij zijn bereikbaar tijdens onze kantooruren. Daarnaast zijn we 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar in geval van calamiteiten.
- U kunt gebruik maken van uw persoonlijke Accountteam, bestaande uit een buitendienst, binnendienst en vaste schadebehandelaar. Zo kunt u een beroep op hen doen voor al uw vragen over de via Vrieling Assurantiën B.V. geadmisteerde schade- en inkomensverzekeringen, of verzekerings-gerelateerde vragen in het algemeen.
- Wij verzorgen de jaarlijkse verlengingswerkzaamheden van het verzekeringscontract.
- Wij incasseren uw verzekeringspremie en dragen de door u betaalde premie af aan de betreffende verzekeraar.
- Wij begeleiden u bij het opgeven van relevante omzet en loonsomgegevens.
- In samenspraak met de verzekeringsmaatschappij(en) passen wij uw verzekering, indien nodig, aan.
- Wij verzorgen de opmaak, controle en verzending van een gewijzigde polis.
- Incasseren en afdragen van de suppletiepremie c.q. restitutie van de teveel betaalde premie.
- Wij onderhouden namens u contact met de betreffende verzekeringsmaatschappij(en).

### **In geval van schade**

We hopen uiteraard dat u er zo min mogelijk mee te maken krijgt, maar ook in geval van schade zijn wij u uiteraard van dienst. U kunt daarbij het volgende van ons verwachten:

- U kunt ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bereiken voor schadecalamiteiten. Bij de behandeling van uw vragen beperken wij ons tot de via ons geadmisteerde verzekeringen.
- Nadat er zich een schade heeft voorgedaan adviseren wij u direct over het overkomen van de eerste problemen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan vervangend vervoer na een aanrijding, verwijzing naar een professionele partij voor herstel van (ruit)schade.
- Bij grote calamiteiten hebben wij de mogelijkheid om een contra expert in te schakelen.
- Namens u informeren wij de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade
- Gedurende de schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waar het risico is verzekerd. Wij beperken hierbij de administratieve last voor u zo veel mogelijk.
- Wij spannen ons in om te bereiken dat de verzekeringsmaatschappij de schade snel en correct afwikkelt.
- Wij korten de afwikkelingstijd voor schades in, door - voor zover mogelijk – de schaderegelingsbevoegdheden op ons te nemen.
- Wij toetsen het standpunt van verzekeringsmaatschappijen over de afwikkeling van de geclaimde schade. Indien wij van mening zijn dat het ingenomen standpunt niet juist is, dan behartigen wij uw belangen in de discussie met de betrokken verzekeraar. Indien er ten aanzien hiervan een juridisch geschil ontstaat kunnen wij u helpen met het inschakelen van gespecialiseerde rechtsbijstand.
- In de gehele begeleiding is het ons doel dat u die schade-uitkering ontvangt waar u naar de letter en de geest van de polisvoorwaarden recht op hebt.

### **Wij zorgen ervoor dat:**

- Wij u en uw organisatie goed kennen. Hierdoor wordt u bij vragen of een schade goed begrepen en kan er adequaat worden gehandeld, dit scheelt tijd en ergernis.
- U voortdurend inzicht heeft in de risico's die u en uw onderneming loopt, dit brengt rust.
- U ontzorgt wordt, wat u gemak, tijd- en kostenbesparing oplevert.
- U op de hoogte bent van voor u relevante wets- en productwijzigingen waardoor er zo nodig zaken tijdig kunnen worden aangepast.
- Wij het aanbod van financiële producten kennen waardoor u altijd producten hebt en houdt die zo goed mogelijk aansluiten bij de behoefte van uw onderneming.
- Onze kennis van de wet, financiële producten en risicobeheersing op peil is en blijft waardoor wij snel en adequaat voor u kunnen handelen.

## Kosten van onze dienstverlening

### Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten zoals personeelskosten, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding voor onze dienstverlening kan op verschillende wijzen worden voldaan, afhankelijk van het product.

U kunt voor onze dienstverlening betalen via provisie (% van de premie), een declaratie (fee), een abonnement of een combinatie van meerdere vormen.

### Provisie

Wanneer de vergoeding op basis van provisie (een percentage van de door u betaalde premie) is, dan maken de kosten van onze dienstverlening onderdeel uit van de prijs van het product. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. In beginsel hanteren wij de standaard provisiepercentages zoals vermeld in bijlage I bij dit document, tenzij anders met u afgesproken.

### Declaratie

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie (fee). U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Wat wij voor u doen wordt vastgelegd in een Opdracht tot dienstverlening. Op uw verzoek kunnen wij vooraf een inschatting maken van de kosten die de opdracht met zich mee brengt. Wij hanteren de volgende uurtarieven:

Functie	Uurtarief ex. BTW
Adviseur	€ 153,00
Relatiebeheerder	€ 96,00

### Vaste fee

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vaste vergoeding overeenkomen voor onze dienstverlening (vaste fee). U vindt een overzicht van onze vaste tarieven in bijlage II van dit document.

### Abonnement

Wanneer u kiest om de kosten van onze dienstverlening te voldoen met een abonnement dan betaalt u periodiek een bedrag aan ons. Veelal heeft een abonnement betrekking op het beheer van een bestaand verzekeringspakket maar er kan ook sprake zijn van advies en bemiddeling. U vindt een overzicht van onze abonnementen in bijlage 2 van dit document. Maatwerk voor andere dienstverlening is ook mogelijk. Wij offeren graag op maat.

### BTW

Op onze nota voor dienstverlening is meestal assurantiebelasting verschuldigd. Deze bedraagt 21%. Als onze werkzaamheden geen betrekking hebben op gesloten of te sluiten verzekeringen, dan is onze nota belast met BTW. Onze genoemde tarieven zijn zonder assurantiebelasting of BTW.

### Geen overeenkomst

Als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons wel een vergoeding verschuldigd voor de uitgevoerde werkzaamheden. Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van beloning van onze dienstverlening.

## **Intrekking opdracht**

Wanneer u tussentijds de door u verstrekte opdracht intrekt dan zijn wij gerechtigd de tot dan gemaakte kosten voor de door ons verrichte werkzaamheden bij u in rekening te brengen.

## **Indexatie**

De bijdrage kan periodiek worden verhoogd met maximaal het indexpercentage van consumentenprijzen (CPI) vastgesteld door het CBS. Als dit gebeurt wordt u hiervan vooraf op de hoogte gebracht.

## Wij vragen ook iets van u

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

### Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Ons doel is het realiseren van een passend product, dat in overeenstemming is met uw behoeften. Wij vragen u de benodigde informatie tijdig en compleet te verstrekken zodat wij u goed van dienst kunnen zijn. Wij willen u erop wijzen dat verzekeraars geen nader onderzoek hoeven te doen. U bent verplicht om alle relevante feiten te melden en te voldoen aan alle verzoeken om informatie van de verzekeraars. Nalaten om alle relevante informatie te vermelden kan verzekeraars het recht geven om een bepaalde schade af te wijzen of om het contract ongeldig te verklaren. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de gevolgen van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie of voor het geven van een onjuiste voorstelling van zaken door u (of uw werknemers of hun rechthebbenden). Neem contact met ons op als u vragen heeft over welke informatie relevant is of als u twijfelt of wij over alle relevante informatie beschikken.

### Identiteit

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een identiteitsbewijs vast te stellen en daarvan een kopie te maken.

### Compleet beeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en om over- of onderverzekering te voorkomen, is een compleet beeld van uw verzekeringen essentieel. Wij kunnen uw belangen het beste behartigen als alle producten via Vrieling lopen.

### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan:

- Een uitbreiding van uw zakelijke activiteiten
- De aanschaf of verkoop van inventaris, goederen, motorrijtuigen en overige zaken
- Een verhuizing of uitbreiding van het aantal locaties, wijziging van bestemming
- Een wijziging in het personeelsbestand
- Bedrijfsovername

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij u informatie toezenden. Soms gaat het om informatie die wij u vanwege een wettelijke verplichting toezenden. Ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

### Dekkingsdocumenten en polis controleren

Uiteraard controleren wij de polis documenten voor verzending. Om vast te stellen dat wij hebben gehandeld conform uw instructies, vragen wij u de polissen en andere contracten ook altijd zelf te controleren op juistheid en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw aanvraag. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk of per e-mail aan ons meldt.

## Contacten verzekeraar

In principe onderhouden wij de contacten met de verzekeraar of aanbieder. Alleen dan kunnen wij u goed adviseren. Als u echter zelf moet communiceren met de verzekeraar, dan worden wij om u goed van dienst te kunnen zijn, graag door u op de hoogte gesteld van hetgeen u gecommuniceerd heeft.

## Klantprofiel

Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle en risicovolle producten, bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheidsverzekering) leggen wij uw situatie schriftelijk vast en stellen een zogenaamd klantprofiel op. Op basis daarvan brengen wij ons advies uit.

## Aanleveren van documenten

Een verzekeringsovereenkomst komt tot stand door het invullen en ondertekenen van een aanvraagformulier. Wij kunnen u advies geven bij het invullen van deze formulieren maar wij mogen deze formulieren niet voor u invullen en/of ondertekenen. Wij ontvangen een door u te ondertekenen aanvraag- en/of wijzigingsformulier na verzending graag binnen 5 werkdagen retour. U kunt bij het ondertekenen van een formulier gebruik maken van onze digitale onderteken service. Het niet tijdig aanleveren van een getekend aanvraagformulier kan gevolgen hebben voor de dekking van de gewenste verzekeringsovereenkomst.

## Tijdige premiebetaling

Er bestaat dekking op een verzekeringsovereenkomst wanneer de premie voor deze verzekering tijdig is betaald. De betaaltermijn bedraagt 30 dagen. Na deze periode vervalt de dekking op de verzekering. Het is daarom raadzaam de premie binnen deze periode van 30 dagen te betalen. U kunt betalen middels een acceptgirokaart (hieraan kunnen kosten verbonden zijn) maar ook middels automatische incasso. Indien de premie vlak voor het bereiken van de betalingstermijn niet voldaan is, ontvangt u een betalingsherinnering. Indien Vrieling de incasso van de verzekeringspremie voor rekening neemt, ontvangt u van ons kantoor een betalingsherinnering. Is de betalingstermijn verstreken en is de premie nog niet voldaan? Dan ontvangt u een tweede herinnering waarin melding gemaakt wordt van het opschorten van de dekking. Om problemen te voorkomen adviseren wij u te allen tijde de premie tijdig te voldoen. In een uiterste geval zullen wij dan wel de verzekeraar zich wenden tot een incassobureau.

Levensverzekeringen kennen geen betalingsverplichting. Bij uitblijven van een tijdige betalingsverplichting wordt de dekking automatisch opgeschort of beëindigd.



## Wettelijke bepalingen

### Elektronische communicatie

Partijen kunnen via e-mail met elkaar en met andere partijen communiceren en daarbij nadere elektronische gegevens meesturen. De betrokken partijen aanvaarden de risico's die daarbij horen. Denk aan beveiligingsrisico's als onderschepping van of ongeoorloofde toegang tot berichten, de risico's van beschadiging van berichten en de gevaren van virussen of andere schadelijke elementen of andere vormen van cybercriminaliteit. Alle partijen zijn verantwoordelijk om ontvangen elektronische berichten te controleren op virussen en hiervoor preventieve maatregelen te nemen om risico's te verkleinen.

Houdt u er rekening mee dat de ICT systemen van Vrieling Adviesgroep vanwege veiligheidsredenen bepaalde bestandsextensies blokkeren die meer risico's met zich meebrengen. E-mails met dergelijke bijlagen komen mogelijk niet bij Vrieling aan en u ontvangt geen bericht wanneer e-mails zijn geblokkeerd.

### Wat betekent de Sanctiewetgeving voor u?

Dit betekent dat u ons de feiten en omstandigheden moet opgeven die te maken hebben met het mogelijk zakendoen met personen uit landen en gebieden waartegen sancties zijn ingesteld. Hieronder valt ook de UBO (Ultimate Beneficial Owner) oftewel de uiteindelijk belanghebbende achter de betrokken rechtspersoon. Als UBO wordt gezien de partij die minimaal 25% 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.

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.

Net als andere financiële instellingen mogen wij geen transacties, zoals beschreven in de Sanctiewetgeving, financieren, verzekeren of op andere wijze faciliteren. Het is belangrijk te weten dat schade aan, of verlies van, zaken waarin op grond van Sanctiewetgeving niet mag worden gehandeld, van verzekeringsdekking is uitgesloten.

### Anti witwassen

Om aan de geldende anti-witwasvoorschriften te voldoen, kunnen wij klanten vragen om hun identiteit (opnieuw) te bevestigen. Wij kunnen u dit vragen op het moment waarop u klant wordt, wanneer u al langere tijd klant bent of bijvoorbeeld bij het controleren van gegevens op een aanvraagformulier of het overmaken van schadebetalingen. Deze informatie kunnen wij delen met andere bedrijfsonderdelen binnen Vrieling en, indien noodzakelijk, met regelgevende instanties of wetshandavingsinstanties.

Houdt u er rekening mee dat wij u niet mogen informeren over de inhoud van eventuele meldingen die wij doen op grond van kennis of een vermoeden van witwaspraktijken en evenmin over het feit dat een dergelijke melding is gedaan. We beschikken over systemen die onze klanten en onszelf beschermen tegen fraude of andere misdrijven en we kunnen gebruikmaken van de diensten van derden om klanten te identificeren en te controleren.

### 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.

De eventuele aansprakelijkheid van Vrieling is altijd beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar(s) in geval van een toegewezen claim wordt uitgekeerd, dit tot een maximum van EUR 5.000.000,- voor alle samenhangende gebeurtenissen tezamen.

## Privacy

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 registreren 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 ook doorgegeven aan Roy-data. Roy-data is een database waarin alle autoverzekeraars de schadevrije jaren bijhouden van autobezitters. 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.

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.

## Belangenconflicten

Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij wij vaststellen dat we een belangenconflict hebben of dat we anderszins een relevant belang hebben in of ten aanzien van een kwestie waarbij wij partij zijn. Wij kunnen bijvoorbeeld gevraagd worden namens een verzekeraar een schade-expert aan te stellen; of wij constateren dat de onderlinge belangen van twee van onze klanten namens wie wij handelen, met elkaar botsen.

Voor dit soort omstandigheden beschikken wij over een kwaliteitsfunctionaris die leiding zal nemen in het beslechten van het conflict.

## Vrijheid om de relatie te beëindigen

Een relatie is waardevol als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Het kan voorkomen dat er op enig moment redenen zijn om afscheid van elkaar te gaan nemen. Voelt u zich dan vrij om dat ons te laten weten. U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende verzekeraar(s) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur naar uw keuze.

Wat voor u geldt, kan ook voor ons gelden. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur. Bestaande verzekeringsovereenkomsten blijven zo in stand. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander kantoor deze zorgplicht overneemt.

### Opzegging abonnement

Voor wat betreft het abonnement geldt dat deze wordt aangegaan voor een termijn van 12 maanden en daarna stilzwijgend wordt verlengd. Hierna is de overeenkomst maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één maand.

Heeft u een abonnement gesloten voor uw arbeidsongeschiktheidsverzekering waarbij ook sprake is van gespreide betaling van advies- en bemiddelingskosten? Dan zullen de resterende advies- en bemiddelingskosten in één keer voldaan moeten worden voordat het abonnement beëindigd kan worden.

## Tot slot

### Wij doen meer

Wij hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze brochure kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzel dan niet om ons te benaderen. Wij staan u graag te woord.

## Bijlage I

### Gemiddelde provisiepercentages of vergoeding in euro's

#### Particuliere verzekeringen

Aansprakelijkheid	25%
Brom- en snorfiets	20%
Fiets	20%
Inboedel	20%
Kostbaarheden	20%
Motor	20%
Ongevallen	25%
Opstal	20%
Personenauto	20%
Reis	15%
Rechtsbijstand	20%
Pleziervaartuigen	15%
Zorg (per betalende verzekerde)	€ 30,-

#### Zakelijke verzekeringen

Aanhanger	20%
Arbeidsongeschiktheid	Fee
Bedrijfsschade	15%
Bedrijfsaansprakelijkheid	20%
Beroepsaansprakelijkheid	20%
Bedrijfsschade	20%
Bestuurdersaansprakelijkheid	20%
Computer en elektronica	20%
Constructie All Risk (CAR)	15%
Cyber	20%
Evenementen (tijdelijke verzekering)	20%
Extra kosten	20%
Garage	15%
Glas	20%
Geld	20%
Goederen	25%
Inventaris	25%
Personenauto, bestelauto, vrachtauto	20%
Reconstructie	20%
Rechtsbijstand bedrijven	20%
Tractor	20%
Transport, transport eigen vervoer	15%
Verzuim	10%
Werkmaterieel	10%
WGA-gat	10%
WIA-aanvulling	10%
WGA Excedent	10%
WGA Eigen Risicodrager	10%
Zakenreis	20%

## Bijlage II

	<b><u>Tarief</u></b>
<b>Analyse en advies inkomen</b>	
<i>Inzicht totale financiële situatie middels financiële planning</i>	
<b>Totaalpakket</b> (financieel advies, pensionering, overlijden en arbeidsongeschiktheid)	eenmalig € 1.725,-
<b>Basis financieel plan</b> (inzicht in het bruto/netto inkomen, zonder vermogensontwikkeling)	eenmalig € 375,-
<b>Productadvies</b>	
Inkomenssituatie bij arbeidsongeschiktheid	eenmalig € 585,-
Inkomenssituatie bij overlijden	eenmalig € 195,-
Compagnonsverzekering/keymanverzekering	eenmalig € 380,-
<b>Bemiddeling</b>	
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	eenmalig € 365,-
Bancaire rekening/beleggingsrekening/expiratie lijfrenteverzekering	eenmalig € 290,-
Overlijdensrisicoverzekering/compagnonsverzekering/Woonlastenverzekering	eenmalig € 290,-
Lijfrenteverzekering	eenmalig € 390,-
<b>Abonnement</b>	
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	per maand vanaf € 30,- *
Uitvaart, overlijdensrisicoverzekering en compagnonsverzekering	per maand € 2,50
Lijfrente of bancaire opbouwrekening	per maand € 2,50
Lijfrenteverzekering (beheer en periodiek advies)	per maand € 12,50

\* Wij bieden u meerdere mogelijkheden op het gebied van advies, bemiddeling en beheer van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Vraag onze adviseurs naar de mogelijkheden. Ze leggen het u graag uit.

### **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Op uw verzoek verstrekken wij u een exemplaar. Tevens zijn de algemene voorwaarden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel . U kunt de algemene voorwaarden ook raadplegen op [www.vrieling.nl](http://www.vrieling.nl)

### **Abonnementsvoorwaarden**

Op onze abonnementen zijn onze algemene abonnementsvoorwaarden van toepassing. Op uw verzoek verstrekken wij u een exemplaar.