

# Dienstenwijzer TLN Verzekeringen B.V.

## 1. Over ons

### *Inleiding*

TLN Verzekeringen B.V. is een assurantiëkantoor dat bedrijven en particulieren adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele klant passen.

### *AFM Vergunningen adviseren & bemiddelen*

<u>Financiële Dienst</u>	<u>Product</u>
Adviseren (2:75) en Bemiddelen (2:80)	Inkomensverzekeringen
Adviseren (2:75) en Bemiddelen (2:80)	Schadeverzekeringen particulier
Adviseren (2:75) en Bemiddelen (2:80)	Schadeverzekeringen zakelijk
Adviseren (2:75) en Bemiddelen (2:80)	Zorgverzekeringen

### *Onze gegevens*

Naam:	TLN Verzekeringen B.V.
Bezoekadres:	Zadelmakerstraat 140, 1991 JE Velsbroek
Postbus:	Postbus 2055, 1990 AB Velsbroek
Telefoon:	023 - 520 20 10
E-mail:	info@tlnverzekeringen.nl
Website:	www.tlnverzekeringen.nl
KvK-nummer:	77153847
Wft-nummer:	12007054
Kifid-nummer:	300.004091

### *Bereikbaarheid*

Ons kantoor is op werkdagen van 08:30 uur tot 17:00 uur geopend.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

### *Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen*

TLN Verzekeringen B.V. maakt deel uit van Dutch ID B.V., een onderdeel van a.s.r. Volgens de wet betekent dit dat a.s.r. een gekwalificeerde deelneming in ons bedrijf houdt. Hiermee heeft TLN Verzekeringen een betrouwbaar moederbedrijf. Deze relatie hindert ons niet in een adviesvrije positie. TLN Verzekeringen kan in vrijheid adviseren over producten van door ons geselecteerde andere verzekeraars.

### *Afspraken met aanbieders*

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat houdt in dat wij vrij zijn om te kiezen met welke verzekeraar wij zaken doen. Dit betekent overigens niet dat wij met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw (persoonlijke) situatie.

## 2. Over onze werkzaamheden

### *Wat wij doen*

- Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen om uw wensen te realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waar wij zaken mee doen. Wij hebben geen afspraken met banken of verzekeringsmaatschappijen die ons verplichten om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij controleren de polis, de voorwaarden en de premie die de financiële instelling aan u toestuurt;

- d. Tijdens de looptijd van uw verzekering kunt u ons om uitleg vragen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- e. In het geval van schade begeleiden wij u bij de afhandeling ervan.

#### *Wat wij van u verwachten*

- a. Dat u ons 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 uw verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
- b. Dat u wijzigingen m.b.t. (persoonlijke) omstandigheden en verzekerde zaken aan ons doorgeeft.
- c. Wij verwachten van u dat u van ons of van uw verzekeraar ontvangen documenten en berichten controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, neemt u dan zo spoedig mogelijk contact met ons op.

#### *Beëindiging relatie*

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

#### *Privacy*

In de uitvoering van onze dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens. Wij verwerken deze gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie over de wijze waarop wij omgaan met persoonsgegevens verwijzen wij u graag naar onze Privacyverklaring. Deze verklaring kunt u downloaden via onze website ([www.tlnverzekeringen.nl](http://www.tlnverzekeringen.nl)).

### **3. Over onze beloning**

#### *Beloning van ons kantoor*

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen wij '**provisie**'. De financiële instelling verwerkt deze kosten bijna altijd in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij '**declaratie**'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschafft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd. Graag verstrekken wij, op uw verzoek, na afronding van de werkzaamheden een detail overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend.

#### *Beloning van onze medewerkers*

Onze medewerkers ontvangen een vast salaris. In beperkte gevallen kunnen zij ook een variabele beloning ontvangen. Deze variabele beloning bedraagt nooit meer dan 20% van het vaste jaarsalaris. Bij het toekennen van de variabele beloning beoordelen wij onze medewerkers op zowel financiële als niet-financiële doelstellingen. Tenminste de helft van deze doelstellingen zijn niet-financieel.

## **4. Klachten**

Wij streven er naar om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan voorkomen dat u, ondanks onze inspanningen, niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij verzoeken u in dat geval zo spoedig mogelijk schriftelijk contact met ons op te nemen. Alle schriftelijk ingediende klachten worden door onze directie in behandeling genomen.

Als wij er samen met u niet uit komen dan kunt u zich in veel gevallen richten tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)