

Dienstenwijzer

Vetera

9 september 2020

Dienstenwijzer Vetera

Informatie over onze dienstverlening

Vetera hecht veel waarde aan goed advies op het gebied oldtimerverzekeringen voor klassieke bromfietsen, motoren en auto's. Daarnaast zijn wij op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht onze klanten voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Wie zijn wij?

Vetera werkt landelijk als gespecialiseerd bemiddelaar in oldtimer verzekeringen en aanverwante verzekeringen zoals reis-, rechtsbijstand- en pechhulpverzekeringen. Vetera is een handelsnaam van Vrieling Verzekeringen, beide bedrijven zijn onderdeel van Vrieling Adviesgroep.

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. Ook mag Vrieling Adviesgroep optreden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen en levensverzekeringen.

Contactgegevens en bereikbaarheid

| Vestiging | Dedemsvaart |
|-------------|-----------------------------------|
| Bezoekadres | Langewijk 47, 7701 AB Dedemsvaart |
| Postadres | Postbus 444, 7770 AK Hardenberg |

Telefoon: 0523 - 28 23 28

E-mail: info@vetera.nl

Internet: www.vetera.nl

Wat doen wij?

Vetera is actief als verbonden bemiddelaar. Dit houdt in dat we bemiddelaar zijn voor oldtimerverzekeringen en oldtimergelateerde verzekeringen bij een beperkt aantal verzekeraars. Als u bij ons een verzekering afsluit, beheren we ook uw verzekeringen. Dit houdt in dat we u op de hoogte houden van noodzakelijke wijzigingen in de polis of van wet- en regelgeving die van invloed is op uw polissen.

Hoe voeren wij onze dienstverlening uit?

Vetera heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. 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

Verbonden bemiddelaar

Zoals al benoemd, is Vetera een verbonden bemiddelaar van een aantal verzekeraars. Ons eigen volmachtkantoor, Vrieling Assuradeuren, heeft speciaal voor oldtimerbezitters speciale verzekeringsproducten samengesteld. Wij vergelijken onze producten niet met die van andere verzekeraars, maar weten heel goed waar onze producten verschillen van het aanbod in de markt.

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. Hierdoor is Vrieling Assuradeuren onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en zelf schades af te wikkelen. In het kader van deze volmachten heeft Vrieling Assuradeuren voor verschillende doelgroepen in onze klantenkring diverse schadeverzekeringsproducten ontwikkeld zoals de Oldtimer Verzamelpolis.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling – zoals bank of verzekeraar – heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Assurantiebelasting

Over onze verzekeringen moeten wij assurantiebelasting afdragen en dit belasten wij aan u door.

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.

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 nodig. Als daar iets in wijzigt, vragen wij u dat zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Daarnaast vragen wij u natuurlijk ook wijzigingen door te geven die voor de verzekeringen die u via ons heeft afgesloten relevant kunnen zijn. Zoals bijvoorbeeld echtscheiding, het schorsen van uw motorvoertuig of schade aan uw oldtimer die u niet wil claimen.

14 dagen bedenktijd

Bij het afsluiten van een verzekering via telefonische verkoop of internet, is een bedenktijd van toepassing. Nadat u de polis heeft ontvangen, heeft u het recht om deze verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd is maximaal 14 dagen na ontvangst van de polis. Wilt u hiervan gebruik maken? 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.

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. 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 – 333 8960, 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 Adviesgroep - en daarmee Vetera - 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 Vetera respecteren we de privacy van onze klanten. We zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die onze klanten eventueel aan ons geven altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG worden 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 soort verzekering die u bij ons afsluit kan dit verschillen.

Vetera 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. 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.

Wettelijke bepalingen

Elektronische communicatie

Vetera werkt voornamelijk digitaal. Dat kan zijn via e-mail of via een online platform waarvoor u uw persoonlijke inloggegevens gebruikt. Bij het afsluiten van uw verzekering bent u daarmee akkoord gegaan en daarmee ook met het digitaal verstrekken van de documenten die bij uw verzekering horen, zoals de polis en de voorwaarden.

De risico's die dit mogelijk met zich meebrengt heeft Vetera 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.

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.