

Algemene voorwaarden dienstverlening

All Insurance Solutions – maart 2023

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Wie zijn wij?	3
Wat doen wij?	3
Hoe doen wij dit?	3
Wat mag u van ons verwachten?	4
Risico-inventarisatie, analyse, advies, beheer en nazorg.....	4
Schade	4
Wat vragen wij van u?.....	5
Aanvraagformulieren	5
Verstrekken van informatie en veranderende omstandigheden.....	5
Dekkingsdocumenten en polis controleren	5
Betalen.....	5
Overschrijding betaaltermijn	5
Uitbetaling	6
Schade melden.....	6
Verjaring van vorderingen	6
Hoe zit het met onze verdiensten?	6
Klant.....	6
Derden.....	6
Wettelijke bepalingen.....	7
Elektronische communicatie	7
Wat betekent de Sanctiewetgeving voor u?	7
Anti-witwassen	7
Aansprakelijkheid	7
Privacy.....	8
Klachten	8
Beëindiging.....	8
Wijzigingen.....	8

Inleiding

Wie zijn wij?

All Insurance Solutions is een professioneel intermediair opgericht in 2001. Haar vakbekwame collega's voldoen aan de WFT inclusief de permante educatie vereisten. All Insurance Solutions is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening onder aansluitnummer: 300.007542. Ook het bovenwettelijke kader is bij ons vertegenwoordigd door een Registermakelaar in Assurantiën (RMiA).

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ons kantoor staat ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12011304. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Wij werken naast verzekeraars, eveneens samen met diverse placing brokers en assuradeuren, zodat onze relaties op zowel nationaal als internationaal onafhankelijk geholpen kunnen worden met hun advies- en verzekeringsvraagstukken.

Wat doen wij?

All Insurance Solutions is een onafhankelijke makelaar in assurantiën. Wij zijn actief op het brede terrein van schade- en inkomensverzekeringen. Wij adviseren over alle soorten schadeverzekeringsproducten. Als ongebonden en onpartijdige bemiddelaar, kunnen wij in onze advisering de producten van nagenoeg alle verzekeraars betrekken (uitgezonderd direct writers en enkele onderlinge verzekeraars).

n.b.: *All Insurance Solutions heeft geen volmachten en maakt derhalve zelf geen polissen op.*

Hoe doen wij dit?

Wij behartigen uw belangen. Wij zijn voortdurend op zoek naar oplossingen om onze relaties continuïteit te bieden en risico's wel overwogen te nemen of over te dragen aan een verzekeraar. We gaan tot het uiterste en houden er van om nieuwe wegen te ontdekken.

Onze cultuur, die All Insurance Solutions uniek maakt, kenmerkt zich door een de volgende punten.

- Met passie voor het vak samen aan lange termijn relaties bouwen.
- Onorthodox denken; onze medewerkers gebruiken creativiteit om risico's onder te brengen.
- Streven naar dagverwerking; niets is zo vervelend voor relaties als rappelleren.
- Drive om onze relaties altijd klantvriendelijk en oplossingsgericht van dienst te zijn.

Wat mag u van ons verwachten?

Risico-inventarisatie, analyse, advies, beheer en nazorg

Samen met u zorgen wij voor uw (financiële) continuïteit bij calamiteiten. Wij richten onze dienstverlening in conform het bekende IAAN-model, Interpreteren, Analysen, Adviseren, (beheer) en Nazorg.

- **Risico-Inventarisatie:** Afhankelijk van uw wensen stellen wij in overleg met u vast welke risico u wilt afdekken. Dit doet All Insurance Solutions door in de volle breedte naar uw specifieke situatie te kijken om zo ongewenste gebeurtenissen te kunnen benoemen.
- **Risicoanalyse:** Tijdens de integrale risicoanalyse brengt All Insurance Solutions alle risico's in kaart aan de hand van diverse invalshoeken. Eenmaal helder welke risico's er allemaal spelen in uw specifieke situatie, maakt All Insurance Solutions met u een prioritering van uiteenlopende ongewenste situaties. Deze doelbepaling is nodig om te komen tot passende maatregelen.
- **Advies:** In deze fase adviseert All Insurance Solutions. Dit is vaak breder dan alleen de verzekeringsoplossing. Denk bijvoorbeeld aan een advies richting een onafhankelijke risico inspectie, taxatie of preventiemaatregelen. Ook houden wij rekening met uw risicobereidheid.
- **Beheer en nazorg:** de documenten waaruit uw verzekeringsdekking blijkt, alle polis-documenten en wijzigingen of aanhangsels van uw polis, worden u zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is toegestuurd. Wij trachten er voor te zorgen dat alle documenten, zoals polissen en voorwaarden, in begrijpelijke taal geschreven zijn. Van groot belang is dat u een snel antwoord op uw vraag krijgt door het lezen van de polis en voorwaarden. De verzekeraar, placing broker, assuradeur of wij sturen u een factuur of termijn afrekening voor de premie. Hierop staan alle te betalen bedragen afzonderlijk vermeld alsmede de datum dat de premie voldaan dient te zijn. Door de bank genomen spreekt u minimaal éénmaal per jaar uw huidige situatie en verzekeringsbehoefte met ons door.

Schade

Wij behandelen uw schademelding, informeren verzekeraars en vertegenwoordigen u bij de afwikkeling van schade. Wanneer u als verzekeringsnemer en de verzekeraar(s) direct onderling schades afwikkelen, staan wij u - indien gewenst- bij met advies en ondersteuning. Zodra blijkt dat u een andere makelaar of intermediair heeft aangesteld om uw belangen te behartigen, dan blijven wij zonder tegenbericht de lopende schades behandelen. Nieuwe meldingen na beëindiging van het contract worden door de nieuwe makelaar of intermediair behandeld.

Wat vragen wij van u?

Aanvraagformulieren

Voor bepaalde verzekeringen is het invullen van een aanvraag-, risico-inventarisatie- of offerteformulier noodzakelijk. Wij kunnen u richting en advies geven bij het completeren van deze formulieren.

Verstrekken van informatie en veranderende omstandigheden

Ons doel is het realiseren van een passend verzekeringsproduct, dat in overeenstemming is met uw behoeften en huidige doelstellingen. Wij vragen u de benodigde informatie tijdig, compleet en accuraat 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 van de verzekeraars om informatie te verstrekken. 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.

Dekkingsdocumenten en polis controleren

Uiteraard controleren wij de polis documenten voor verzending. Om vast te stellen dat wij hebben gehandeld conform uw instructies, is het uw plicht de documenten te beoordelen en te controleren. Dit betekent dat u verantwoordelijk bent dat op de polis de juiste omschrijving van de gewenste verzekeringsdekking staat én dat deze de afgesproken limieten en andere gewenste voorwaarden bevat. We vragen u aandacht te besteden aan bijzondere en ontbindende voorwaarden, omdat een verkeerde omschrijving kan leiden tot het afwijzen van een schadeclaim of tot beëindiging van de verzekeringsdekking. Als u onjuistheden vaststelt, neemt u dan onmiddellijk contact met ons op.

Betalen

Wij verwachten van u dat u de premies tijdig en volledig voldoet. Indien u dit nalaat, kunnen uw verzekeraars de dekking opschorten of beëindigen. Naast de dekkingsconsequenties komen er in dat geval mogelijk extra kosten bovenop de verzekeringspremie.

Overschrijding betaaltermijn

Op onze facturen vermelden wij altijd de uiterste betaaldatum. Bij overschrijding van deze datum bent u in verzuim. Over het openstaande bedrag is vanaf de vervaldag maandelijks de wettelijke rente verschuldigd. Ook zijn de buitengerechtelijke incassokosten voor uw rekening. All Insurance Solutions heeft het recht openstaande facturen te verrekenen met gelden die wij, uit welke hoofde dan ook, voor u onder ons hebben.

Uitbetaling

Als wij uw betaling ontvangen hebben, zijn we gemachtigd om vergoeding voor diensten over te maken naar een andere persoon of partij (zoals een andere verzekeringsintermediair of een onderdeel van All Insurance Solutions).

Schade melden

U bent verantwoordelijk voor het melden van schades of omstandigheden die kunnen leiden tot een schade op uw polis. Om goed geïnformeerd te zijn over uw plichten onder de polis, is het van belang dat u zo spoedig mogelijk kennis neemt van de polisvoorwaarden en andere bepalingen. Niet tijdige of onvolledige schademelding kan namelijk leiden tot het (gedeeltelijk) afwijzen van uw aanspraak op de polis. Bij de melding benoemt u alle relevante feiten en omstandigheden. Het is verstandig om uw polis documenten ook na beëindiging van de polis nog enkele jaren in uw administratie te bewaren.

Verjaring van vorderingen

Een schadeclaim is een vordering. Vorderingen kunnen verjaren. Het is uw verantwoordelijkheid om de verjaringstermijnen in het oog te houden en zo nodig te verlengen respectievelijk te stuiten.

Hoe zit het met onze verdiensten?

Klant

De vergoeding voor onze diensten kan bestaan uit provisie (een percentage van de door u betaalde premie) of uit een fee die in overleg met u is vastgesteld. In een enkel geval, en indien u hiermee instemt, kunnen wij zowel een fee als provisie ontvangen. In beginsel hanteren wij de standaard provisiepercentages zoals vermeld in bijlage 1 bij dit document, tenzij anders met u afgesproken.

Derden

In sommige gevallen maken wij bij het plaatsen van de verzekeringen (in uw belang) gebruik van andere partijen zoals gespecialiseerde makelaars (placing brokers) of andere gespecialiseerde dienstverleners. Deze partijen kunnen ook inkomsten verkrijgen voor hun diensten. Als wij een percentage van onze vergoeding delen met derde partijen, verhogen wij uw kosten niet.

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.

Wat betekent de Sanctiewetgeving voor u?

Dit betekent dat u ons de feiten en omstandigheden moet opgeven die te maken hebben met grondgebieden waartegen sancties zijn ingesteld. Hieronder valt telkens ook de UBO (Ultimate Beneficial Owner) oftewel de uiteindelijk belanghebbende achter de bij uw zaken betrokken rechtspersoon. Als UBO wordt gezien de partij die minimaal 25% of meer van de aandelen in een bedrijf heeft of overwegende zeggenschap over een bedrijf kan uitoefenen. 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 cliënten vragen om hun identiteit (opnieuw) te bevestigen. Wij kunnen u dit vragen op het moment waarop u cliënt wordt, wanneer u al langere tijd cliënt bent of bijvoorbeeld bij het controleren van gegevens op een aanvraagformulier of het overmaken van schadebetalingen. Deze informatie kunnen wij delen met andere bedrijven binnen All Insurance Solutions en, indien noodzakelijk, met regelgevende instanties of wetshandhavingsinstanties. 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 kunnen gebruikmaken van de diensten van derden om cliënten te identificeren en te controleren.

Aansprakelijkheid

De eventuele aansprakelijkheid van All Insurance Solutions 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 1.500.000,- voor alle samenhangende gebeurtenissen tezamen.

Privacy

Bij het adviseren over en het afsluiten van financiële producten of diensten vragen wij vertrouwelijke informatie aan onze klanten. U kunt er vanuit gaan dat wij uiterst zorgvuldig omgaan met deze informatie. Wilt u meer weten over hoe wij omgaan met persoonsgegevens en hoe wij die verwerken? Kijk dan op www.allinsurancesolutions.nl. Hier kunt u het meest actuele privacy statement van All Insurance Solutions vinden.

Klachten

Als u niet tevreden bent over de uitvoering van onze dienstverlening, dan adviseren wij u om dit in de eerste plaats te bespreken met uw vaste contactpersoon bij ons bedrijf. U kunt ook contact opnemen met onze directie door het sturen van een e-mail naar info@allinsurancesolutions.nl. Wanneer wij uw klacht of klachtenformulier ontvangen hebben sturen wij u een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken wij intern met de verantwoordelijke medewerkers waarna wij u binnen twee weken een gemotiveerd antwoord van ons ontvangt. U kunt onze klachtenprocedure nalezen op onze website.

Beëindiging

U kunt op elk moment de relatie met ons beëindigen door het sturen van een schriftelijke opzegging, tenzij dit anders is geregeld in een specifieke overeenkomst. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie te beëindigen.

Wijzigingen

U stemt ermee in dat wij dit document kunnen wijzigen door u een schriftelijke kennisgeving van wijziging of een herziene versie van de Voorwaarden van Dienstverlening toe te sturen. Elke wijziging is van toepassing op de diensten die door ons zijn verricht nadat de kennisgeving over de wijziging is verstuurd. De wijziging gaat per direct of op een later tijdstip in, afhankelijk van de inhoud van de kennisgeving.