



Dienstverleningsdocument:

Akropolis Assurantiën B.V.
Burg. Vening Meineszlaan 62
1063 BD Amsterdam
KVKnr: 34239778

Vines Levensverzekeringen en Hypotheken B.V.
Burg. Vening Meineszlaan 62
1063 BD Amsterdam
KVKnr: 34386194

Vines Schadeverzekeringen is een handelsnaam van Akropolis Assurantiën B.V.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Tevens verwijzen wij u naar onze algemene leveringsvoorwaarden.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij u inzicht in de diensten die wij voor u verrichten en op welke wijze wij beloofd worden.

Wie zijn wij?

Akropolis Assurantiën B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van:

- Schadeverzekeringen;
- Levensverzekeringen;
- Consumptief krediet;

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09:00 uur tot 17:00 uur.

Bezoekadres: Burg. Vening Meineszlaan 62, 1063 BD Amsterdam
Postadres: Postbus 56914 1040AX Amsterdam
Telefoon: 020 – 447 12 10
Fax: 020 – 203 12 12
Email : info@akropolis-assurantien.nl
Internetadres: www.akropolis-assurantien.nl

Algemeen

Doordat wij u adviseren beschikken wij over uw persoonlijke gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Wij doen zaken met een groot aantal instellingen waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.

Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.

Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u vragen om uitleg te krijgen over en

wijzigingen doorgeven met betrekking tot de via onze bemiddeling afgesloten polissen.



Onze relatie met verzekeraars

Ons kantoor is volledig vrij in de advisering van verzekeringen. Wij hebben geen contractuele verplichtingen bij banken en verzekeraars om hun producten te adviseren. Wij baseren onze advisering aan de hand van een analyse van uw persoonlijke situatie. Daardoor zijn wij veelal in staat om u een objectief product te adviseren dat past bij uw wensen en mogelijkheden.

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft onder andere een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Consumptief Krediet

Onze manier van werken.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met

wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen en behoeften
2. Informatie verstrekken over de in de markt beschikbare producten
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Stapsgewijs overzicht dienstverlening

- Inventariseren
- Analyseren
- Adviseren
- Verzorgen van de contacten tussen u als klant en de financiële instelling
- Begeleiden van u na aanschaf van het door u gewenste en gekozen (financiële) product
- Onderhouden van de verzekeringen.

Schadeverzekeringen

Onze "core business" zijn voornamelijk schadeverzekeringen.

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Denk hierbij aan uw Autoverzekering of de verzekering van uw Inboedel. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid bij derden. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen.



Levensverzekeringen

Er zijn vele soorten levensverzekeringen. Denk aan een verzekering om de uitvaart te bekostigen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in levensverzekeringen.

Onderhoud

De meeste verzekerings producten hebben een doorlopende looptijd, zoals een Auto-, Opstal,- Inboedel,- e.d of een levensverzekering. Gedurende de looptijd kunnen veranderingen naar voren komen in uw persoonlijke omstandigheden. Huwelijk, scheiding, gezinsuitbreiding en veranderen van werkgever kunnen allemaal van invloed zijn. Maar ook veranderingen van de producten, e.d. kunnen voor u van belang zijn. Samen met u maken wij afspraken over de nazorg van de door u afgesloten producten en de daarmee samenhangende kosten.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing, veranderingen in uw inkomens- en/of arbeidssituatie, rijontzegging, strafrechtelijke veroordeling enz..

Betalingen

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten verzekering verschuldigd bent aan de verzekeringsmaatschappij(en) dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende verzekeraar. Ons advies is om uw betalingen automatisch te regelen.

Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de verzekeraars of geldverstrekkers, wat kan resulteren in een negatieve registratie. Als u de premies van uw verzekeringen niet op tijd betaalt dan kan de dekking ophouden. U krijgt daarover dan schriftelijk bericht.

Beloning

Wij zijn als financiële dienstverlener bij complexe producten verplicht de beloning die wij ontvangen kenbaar te maken aan u, de klant. Dit moet in nominale bedragen gebeuren en uiterlijk op het moment van de offerte. Het gaat hierbij om de totale beloning. Het melden van de reguliere provisie op schadeverzekeringen doen wij passief en op uw verzoek.

Onze beloning die wij voor de advisering aan u ontvangen moet altijd "passend" zijn. Bij de vraag of de beloning passend is wordt gebruik gemaakt van de indicatoren die de AFM heeft opgesteld:

1. Het soort dienst van de financiële dienstverlener waarop de provisie van invloed is.
2. Is er een evenwichtige relatie tussen de hoogte van de provisie enerzijds en de kosten die worden gemaakt en de inspanning die wordt geleverd anderzijds.
3. Wordt er een provisie verstrekt die gebruikelijk is in de markt.
4. Afhankelijkheid van de tussenpersoon van een bepaalde provisie en/of de Afhankelijkheid van een bepaalde aanbieder mag er niet toe leiden dat er mogelijk niet in het belang van de cliënt wordt gehandeld.



Hoe worden wij beloond?

Het kennismakingsgesprek is gratis. Onze verdere dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, huisvestingskosten, opleidingen en vergunningen.

In de beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid, te weten:

- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie; de maatschappij betaalt de provisie vanuit de door u betaalde premie.
- Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief; u betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal gewerkte uren tegen het vooraf afgesproken uurtarief. Wij geven u vooraf een indicatie van het aantal uren die wij denken nodig te hebben. Achteraf ontvangt u een specificatie van de werkelijk gewerkte uren.
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs; de vergoeding is dan niet afhankelijk van het financiële product dat u afsluit ongeacht de financiële instelling of het aantal door ons gewerkte uren. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Hoe worden onze medewerkers beloond?

Onze medewerkers worden op basis van een vast maandbedrag beloond.

Beloning via een serviceabonnement

Voor het beheer van uw bestaande verzekeringen worden wij bij voorkeur beloond via een maandelijks serviceabonnement.

De verzekeringspremies worden op netto basis, exclusief provisie, bij u in rekening gebracht. Daarnaast betaalt u een vast maandelijks abonnementsstarief voor onze werkzaamheden.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen.

Dit inzicht geven wij u voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te gaan. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn.

Service abonnement

Wij hebben voor u de volgende serviceabonnementen:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen

Voor dit service-abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage. Voor zover mogelijk worden de verzekeringen provisie loos in rekening gebracht. Indien wij toch provisie ontvangen wordt dit het volgende kalenderjaar in mindering gebracht op het service-abonnement.

Indicaties Particuliere service-abonnementskosten bedragen per maand:

- € 24,95,- Schadeverzekering
- € 29,95,- Levensverzekeringen
- € 49,50,- Omzettingskosten, dit bedrag wordt in bepaalde situaties en uitsluitend eenmalig in rekening gebracht.
- € 99,95,- Inventarisatiekosten, dit bedrag wordt in rekening gebracht bij het inventariseren van de verzekeringen van een nieuwe relatie



Schadebehandeling bij een service abonnement

Het is niet zeker of en wanneer u een verzekerde schade krijgt. Een vergoeding voor een behandeling van uw schades zit daarom niet in uw abonnement. De prijs voor de behandeling van een schade is € 40,-. Als de schade verhaalbaar is op een tegenpartij dan brengen wij onze kosten daar in rekening.

Onze abonnementen zijn gericht op beheer. Voor de advisering en of bemiddeling van nieuweverzekeringen hanteren wij een vast eenmalige bedrag van €25,-

Zakelijke serviceabonnementen

Het zakelijk serviceabonnement is mede afhankelijk van de omvang van het aantal en soort verzekeringen. Wij geven u vooraf een duidelijke toelichting op het maandbedrag. Bij het vastleggen van de afspraken voor wat betreft onze dienstverlening geven wij u in de precontractuele fase wat de kosten van uw abonnement zijn.

Uurtarief

Indien in het oriënterende gesprek blijkt dat wij een opdracht voor u uitvoeren welke niet als zodanig in ons dienstenpakket hebben, dan gaan wij op basis van een uurtarief voor u aan de slag. Vooraf maken wij in dat geval een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, net als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Ook hier weet u derhalve voordat u de opdracht geeft waar u aan toe bent.

Afwijking van het gemiddelde

Zoals hierboven weergegeven betreft het een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat, wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie, wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u, voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen, exact wat de kostenvergoeding zal zijn.

Wettelijke verplichtingen.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12005470, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Via de website www.afm.nl, registers financieel dienstverleners, kunt u ons terugvinden.

Aansprakelijkheid

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer / dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Wij hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl Ook per post is Kifid bereikbaar op Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Ons Kifid-registratienummer is 300.002782.

Opzegging

De contractsduur is voor minimaal 12 maanden en wordt daarna automatisch stilzwijgend omgezet in een contract voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand.

Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringscontracten over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Algemene voorwaarden

Op al onze diensten en werkzaamheden zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn via onze website te raadplegen en zullen wij kosteloos op uw verzoek toezenden.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie voldoende van dienst te zijn geweest. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.