



ævitæ

Aevitae Gedragcode

Welkom bij Aevitae

U heeft de zorg voor uw verzekering en/of andere financiële voorzieningen aan ons kantoor toevertrouwd. Een goede beslissing. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Wij geven u hierbij een overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten. De Aevitae

Dienstenwijzer (zie elders op deze site) voldoet aan de eisen, die de Wet op het financieel toezicht (Wft) aan een financiële dienstverlener stelt en is bedoeld om de relatie tussen assurantietussenpersonen en cliënten – tussen u en ons dus – volledig doorzichtig te maken. Met deze Aevitae Gedragscode willen wij hierop nog wat uitgebreider op ingaan. Hieronder leest u waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

1. Onze organisatie
2. De diensten die wij u leveren
3. Wat mag u concreet van ons verwachten?
4. Wat verwachten wij van u?
5. Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?
6. Hoe verloopt de premiebetaling?
7. Hoe verloopt een schade – of andere uitkeringen?
8. Welke relatie hebben wij met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten?
9. Hoe ziet onze beloningsstructuur eruit?
10. Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid voldoen wij?
11. Hoe kunt u de relatie met ons kantoor beëindigen?
12. Welke klachtenmogelijkheid heeft u?

1 Onze organisatie

Wie zijn wij

Aevitae is een assurantiebemiddelings- en volmachtbedrijf gespecialiseerd in collectieve en geïndividualiseerde werkgevers- en werknemersvoorzieningen. Ons kantoor telt momenteel ruim 120 medewerkers, verdeeld over de vestigingen in Eindhoven en Heerlen.

Adviesvrij

Aevitae is een onafhankelijke organisatie. Aevitae is dus volledig vrij in de keuze van producten van financiële instellingen.

Honorering

De vergoeding voor onze dienstverlening is begrepen in de premie van de verzekering en/of voorzieningen die u via onze bemiddeling sluit. Dit betekent dat ons advies aan u geen verdere kosten met zich brengt. Wij ontvangen voor onze bemiddeling en voor het onderhoud van uw verzekeringen provisies van verzekeraars, banken, of hypotheek- en geldverstrekkers. Ook kan met u worden overeengekomen dat Aevitae een adviesfee ontvangt voor haar dienstverlening.

Gevolmachtigde

Van een aantal gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen heeft ons kantoor een zogenaamde volmacht gekregen. Verzekeringsmaatschappijen verlenen alleen volmacht aan die assurantiekantoren die voldoen aan hoge kwaliteitseisen. Het gaat hierbij om aspecten als vakbekwaamheid, kantoororganisatie, solvabiliteit en integriteit. Een volmacht kenmerkt zich door de mate van zelfwerkzaamheid. Middels een volmacht is Aevitae in staat om een goede administratieve afwikkeling te bewerkstelligen.

2 De diensten die wij u leveren

Wij bieden u de mogelijkheid om via ons op een effectieve manier verzekeringen en andere financiële voorzieningen af te sluiten bij verzekeraars en financiële instellingen. Wij zorgen ervoor dat uw voorzieningen accuraat worden geregeld. Bij schade- of andere uitkering treden wij op als uw vertegenwoordiger bij de verzekeraar en/of de leverancier van financiële producten.

3 Wat mag u concreet van ons verwachten?

Wij adviseren u over en bemiddelen bij het afsluiten van onder andere de volgende voorzieningen:

Collectieve voorzieningen:

Zorgverzekering
Arbeidsongeschiktheid (WIA)
Verzuim
Pensioen en nabestaanden
Ongeval
Bedrijfsspaarregeling
Levensloop
Afvloeiingsregelingen
Wagenparken

Individuele voorzieningen:

Aansprakelijkheid
Opstal, inboedel, glas
Rechtsbijstand
Uitvaart
Motorrijtuigen
Recreatie
(Gezins)ongevallen
Individuele pensioenaanvullingen
Pakketverzekeringen

Financiële arrangementen:

Hypotheek
Lijfrente
Sparen en beleggen
Financiering

Analyse van uw wensen

Voor elke verzekering die u wilt afsluiten, kijken wij naar uw persoonlijke situatie. Soms zijn enkele vragen hiervoor voldoende, een andere keer gaat de analyse veel verder.

Alternatieven waaruit u kunt kiezen

Het aanbod van verzekeringen en/of voorzieningen is groot. In de praktijk kunnen de verschillen aanzienlijk zijn, niet alleen in de voorwaarden van de verzekering, maar ook in de premies en de wijze waarop verschillende maatschappijen een schade beoordelen. Wij selecteren voor u de meest geschikte verzekeraar en geven – waar nodig – alternatieven.

Verzorgen van de voorlopige dekking

Over het algemeen is het zo dat u eerst verzekerd bent vanaf het tijdstip dat een aanvraag is geaccepteerd aan de hand van een volledig ingevuld en ondertekend aanvraagformulier. Het kan echter voorkomen dat onmiddellijke dekking van een risico noodzakelijk is terwijl nog niet alle gegevens bekend zijn dan wel beoordeeld zijn. Indien gewenst besteden wij aandacht aan het wel of niet kunnen verlenen van een voorlopige dekking. Het geven van een voorlopige dekking is afhankelijk van het soort product en het hiermede samenhangende risico en is dan ook niet in alle gevallen mogelijk. Wij adviseren u hierbij gaarne.

Opzeggen oude verzekering(en)

Het kan zijn dat u een nieuwe verzekering wilt afsluiten terwijl er elders nog een verzekering loopt die u niet wenst voort te zetten. Wij verzorgen alle administratie die nodig is om deze verzekering in overleg met u tijdig op te zeggen.

Archivering

Uiteraard ontvangt u de originele verzekeringsdocumenten. Maar wij houden gedurende geruime tijd een kopie van deze documenten in onze archieven. Wanneer u een document kwijtraakt, kunt u altijd bij ons een afschrift opvragen.

Beheer van de verzekering die u heeft afgesloten

Zolang een afgesloten verzekering via onze bemiddeling loopt, beheren wij namens u deze verzekering. Het is erg belangrijk dat u ons informeert over veranderingen in uw persoonlijke situatie. Een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, de aankoop van een woning en tal van andere gebeurtenissen kunnen stuk voor stuk gevolgen hebben voor uw verzekeringspakket. Wij zorgen dat uw verzekeringen worden aangepast aan deze wijziging(en).

Privacy

Al uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld. De persoonsgegevens benodigd voor het leveren van diensten kunnen worden opgenomen in een door de maatschappij en/of door ons gevoerde persoonsregistratie. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

4 Wat verwachten wij van u?

Aanvraag en verzwijging

Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig en naar waarheid invult. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of onjuist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus voor de eventuele (schade) uitkering van de betreffende verzekering.

Uiteraard kunnen wij u altijd helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

Indien wij onverhoopt geconfronteerd worden met een cliënt die opzettelijk foutieve informatie verschaft met het doel de verzekeringsmaatschappij op oneigenlijke gronden te bewegen een verzekering af te sluiten, dan zullen wij in het algemeen direct de relatie met deze cliënt beëindigen.

Het controleren van de ontvangen stukken

Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed doorgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zullen vervolgens voor snelle correctie zorgdragen.

Schade direct melden

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Bijvoorbeeld door een deskundige te benoemen die zowel de oorzaak van de schade als de financiële gevolgen vaststelt.

5 Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Wij hebben onze bereikbaarheid afgestemd op onze cliënten. U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

U bent welkom op onze kantoren. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur.

Furkapas 4	Nieuw Eyckholt 284
Postbus 2296	Postbus 2705
5600 CG Eindhoven	6401 DE Heerlen
T 0900-369 33 33	T 0900-369 33 33
F 040-265 77 07	F 045-573 96 06

Ook buiten kantooruren kunt u ons in dringende gevallen via bovengenoemde telefoonnummers bereiken.

U kunt ook op de volgende wijze contact met ons opnemen:

info@aevitae.com

Wij controleren onze mailbox iedere dag regelmatig op nieuwe berichten. Indien nodig zullen wij hierop direct actie ondernemen. Berichten die na 15.00 uur worden ontvangen, worden uiterlijk de volgende werkdag beantwoord. Geef in uw bericht aan hoe onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post, per fax of per mail.

6 Hoe verloopt de premiebetaling?

Offerte

Voordat u een verzekering afsluit, ontvangt u over het algemeen een opgave van de premie, waarop tevens de gewenste betaalwijze, de bijbehorende betaaltermijnen en de duur van de periode waarover de premie verschuldigd is, vermeld staan. Voor zover van toepassing informeren wij u ook over de bijbehorende poliskosten, eventuele verlengingskosten en assurantiebelasting.

Gespreide premiebetaling

Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar vooruit. Premiebetaling in termijnen is echter over het algemeen ook mogelijk. Soms worden bij termijnbetaling premietoelagen berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn.

Betaalwijze premie

Kiest u voor betaling per acceptgiro, dan ontvangt u van ons per premievervaldag van uw verzekering een acceptgiro. Het betreffende bedrag dient tijdig, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de premievervaldag, door ons te zijn ontvangen.

Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende is om de premie te kunnen afschrijven. Is uw saldo niet toereikend, dan vindt geen betaling plaats en bent u derhalve dertig dagen na het verstrijken van de premievervaldag in verzuim.

Er wordt inspanning geleverd om de premie tijdig te innen maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u. De gevolgen van een niet geslaagde incasso zijn voor uw rekening (zie ook gevolgen niet-tijdige betaling).

Betalingsherinnering

Als de premie niet binnen veertien dagen is ontvangen, krijgt u een herinnering. Veertien dagen na de herinnering ontvangt u, indien de premie nog steeds niet is voldaan, een aanmaning. Veertien dagen na de aanmaning volgt er een sommatie. Wordt er nog niet betaald, dan wordt de incasso overgedragen aan een incassobureau.

Gevolgen niet-tijdige betaling

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, moet u er rekening mee houden dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar niet tot uitkering over zal gaan.

Bij niet-tijdige ontvangst van de premie van uw motorrijtuigenverzekering, is de verzekeraar genooddacht de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd geregistreerd, hetgeen tot een boete kan leiden. Voor levensverzekeringen, waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden behorende bij de betreffende verzekering.

7 *Hoe verloopt een schade- of andere uitkering?*

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over aan de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar – voor zover het evenement gedekt is – verplicht de verzekerde of benadeelde derde een uitkering te verstrekken.

Wat doet u bij schade?

Als u te maken krijgt met schade, is het - voor een snelle afwikkeling – zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor of, in spoedeisende gevallen, bij de alarmcentrale. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn schadeaangifteformulieren ontwikkeld, die u bij ons kan opvragen. Voor onder meer uw motorrijtuigen-, zorg-, reis- of rechtsbijstandverzekering bestaan speciale schadeaangifteformulieren. Voor de overige verzekeringen kunt u veelal gebruik maken van een algemeen schadeaangifteformulier.

Onze bemiddeling bij schade

U vult het schadeaangifteformulier zo volledig mogelijk in (vergeet ook uw handtekening niet) en stuurt dit tezamen met de originele nota's en eventuele getuigenverklaringen op naar ons kantoor. Uiteraard kunnen wij u bij het invullen hiervan assisteren. Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terecht komt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status van uw schadegeval is.

Een snelle inschakeling van ons kantoor betekent ook dat wij u voor bepaalde schade-meldingen direct kunnen verwijzen naar hulpverlenende instanties. Voor schade aan uw auto zijn er veelal afspraken gemaakt met schadeherstelbedrijven.



Uitkering in natura

Bij sommige verzekeringen ontvangt u geen schadevergoeding in geld, maar in natura. Dit houdt in dat de verzekeraar u schadeloos stelt door de schade te laten herstellen. Bijvoorbeeld door het laten plaatsen van een nieuwe ruit bij een glasverzekering. Ook de rechtsbijstandverzekering vergoedt veelal in natura: de verzekeraar neemt de juridische behandeling van het geschil dat u met een derde heeft van u over.

Uitkeringen levensverzekeringen

Levensverzekering is de verzamelnaam voor een groot aantal verzekeringsvormen waarbij een uitkering wordt gedaan in verband met het leven of de dood van verzekerde personen (met uitzondering van een ongevallenverzekering). In het laatste geval zullen wij er voor zorgdragen dat het verzekerde bedrag zo spoedig mogelijk aan de rechthebbende nabestaande wordt overgemaakt.

In het andere geval zullen wij u geruime tijd van tevoren informeren over de te volgen procedure, zodat de u toekomstige uitkering zo spoedig mogelijk in uw bezit komt. Mochten er fiscale consequenties zijn, dan zullen wij u daarvan uiteraard op de hoogte stellen.

8 Welke relatie hebben wij met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten?

Wij opereren volledig zelfstandig. Wij zijn vrij om uw polissen onder te brengen bij alle maatschappijen met wie wij zaken doen. Ook behartigen wij uitsluitend uw belangen in geval van schade en zijn wij op geen enkele wijze verplicht uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen. Tevens treden wij op als gevolmachtigd agent van een aantal verzekeraars. Als gevolmachtigde hebben wij de bevoegdheid om - zonder tussenkomst van de verzekeraar - verzekeringen af te sluiten en schades te regelen. Ook ten opzichte van deze verzekeraars bestaat geen enkele verplichting om met hen zaken te doen.

9 Hoe ziet onze beloningsstructuur eruit?

Van oudsher ontvangen intermediairs inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning die wij als assurantiekantoor van de verzekeraar ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Deze provisie is meestal een percentage van de premie en is verrekend in de premie die u als cliënt betaalt.

Wij hebben er bewust voor gekozen deze provisiestructuur als vergoedingsvorm in stand te laten. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Wij berekenen geen extra kosten voor het merendeel van onze adviezen. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Wij geven u dan ook een berekening van de gemaakte kosten.



10 Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid voldoen wij?

Aevitae BV rekent zich tot de hoogste categorie gerenommeerde assurantiebemiddelings- en volmachtbedrijven en behoort tot de top 5 in haar marktsegment. Aevitae BV voldoet aan de wettelijke verplichtingen die voor een assurantiebemiddelaar gelden en staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer 12008625. Opleiding en permanente educatie vormen een belangrijk aandachtspunt in onze klantgerichte organisatie.

11 Hoe kunt u de relatie met ons kantoor beëindigen?

Wij vinden een goede relatie met onze cliënten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd pakket van verzekeringen en/of voorzieningen. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie niet met ons wilt voortzetten. Dat kan natuurlijk te allen tijde (zonder opgave van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzegtermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering - die u gewoon kunt laten doorlopen - onderbrengen bij een andere, door u op te geven tussenpersoon.

Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

12 Welke klachtmogelijkheid heeft u?

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar maakt. U kunt dit schriftelijk doen ter attentie van de directie.

Daarnaast zijn wij aangesloten bij een onafhankelijk klachtcollege, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Het adres van het KiFiD is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon 070- 833 89 60

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan het indienen van een klacht zijn in eerste instantie geen kosten verbonden.

Aanvullende informatie kunt u bij het KiFiD bekomen (www.kifid.nl).

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belangen zijn geschaad, dan kunt u eveneens bij het KiFiD terecht.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben ons met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Er kan altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk wordt gesteld dan biedt deze verzekering binnen de grenzen van de polisvoorwaarden dekking voor schade die voortvloeit uit onze werkzaamheden als tussenpersoon.

Aevitae BV, december 2006/sn4