ATINS
Verzekeringen & Hypotheken

Dienstenwijzer

Dienstenwijzer

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken / verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In deze advieswijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze.
Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:
1. Ons kantoor
2. Hoe en wanneer u ons kunt bereiken
3. De diensten en producten die wij aan u bieden
4. Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen
5. Wat verwachten wij van u?
6. Hoe worden wij beloond?
7. Registratie / lidmaatschap
8. Welke klachtmogelijkheid heeft u?

1. Ons kantoor

Kantoor- en postadres:
ATINS Verzekeringen & Hypotheken
's-Gravelandseweg 559
3119 XT SCHIEDAM

2. Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor bijvoorbeeld vragen, advies, mutaties of meldingen:

Telefoon: 010-840 3576
E-mail: info@atins.nl
Internet: www.atins.nl

Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.30 tot 17.00 uur.
Buiten kantooruren of als wij in gesprek zijn kunt u uw bericht inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk na de melding teruggebeld.

Wij verzoeken u te bellen voor zaken waarbij directe actie van ons noodzakelijk is.
Bij geen gehoor kunt u een bericht inspreken en ons eventueel mailen.

Langskomen op kantoor? Bel even om een afspraak te maken.
Wij begrijpen dat uw tijd kostbaar is. Daarom verzoeken wij u even van te voren te bellen, dan reserveren wij de tijd om u te woord te staan. Het kan namelijk voorkomen dat wij op kantoor in gesprek zijn, waardoor u onnodig moet wachten of dat wij tijdens kantooruren niet aanwezig zijn, bijvoorbeeld in verband met afspraken buiten kantoor.

3. De diensten en producten die wij aan u bieden

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, woonhuis- en aansprakelijkheidsverzekeringen.

Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden.
Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan.
Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen.
Denk hierbij aan bijvoorbeeld een uitvaart- of overlijdensrisicoverzekering.

Ons kantoor behartigt uw financiële belangen optimaal. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Hypotheken

Ons kantoor heeft de bevoegdheid te bemiddelen en adviseren op het gebied van hypotheken.
Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat.
Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.
Let op! Geld lenen kost geld.

Consumptief krediet

Staat u voor een grote uitgave, bijvoorbeeld een auto.
Dan kan een lening een prima oplossing zijn.

Ook op het gebied van consumptief krediet kan ons kantoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u met de kredietverstrekkers.
Let op! Geld lenen kost geld.

4. Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars / geldverstrekkers, waarmee wij zaken doen. Bij deze selectie kijken we onder meer naar het specialisme waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling.

Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

5. Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zonodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

6. Hoe worden wij beloond?

Provisie is de inkomstenbron die wij als adviseur van de verzekeraars waarmee wij samenwerken ontvangen voor onze bemiddeling, onderhoud en beheer van uw schadeverzekeringen.
Voor schadeverzekeringen die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie. De provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt. Door het provisiesysteem kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een schadeverzekering bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. 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.

Voor de andere diensten die niet onder de categorie schadeverzekeringen valt berekenen wij kosten voor advies en/of bemiddeling. Wij bespreken vooraf de kosten en u verleent ons toestemming om de werkzaamheden voor u uit te voeren.

7. Registratie / lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten AFM

De Wet financieel toezicht wft stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12016627.De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl.

8. Welke klachtmogelijkheid heeft u?

Ons kantoor hecht grote waarde aan tevreden cliënten. Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Daarbij zullen wij ons best doen om een fout in onze dienstverlening te voorkomen, maar dat is nooit helemaal uit te sluiten.
Mocht u niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag, bij voorkeur telefonisch of persoonlijk, zodat wij met u in gesprek kunnen gaan en op die manier zullen proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Mocht u niet tevreden zijn met de aangeboden oplossing, dan heeft u de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen bij ons. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling vastgelegd.

Indien u vervolgens van mening bent dat uw klacht niet afdoende behandeld is door ons, dan kunt u deze voorleggen aan het klachteninstituut. Het klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen. Ons aansluitnummer bij Kifid is: 300.012270. Meer informatie over de taak en werkwijze van Kifid vindt u via de website: www.kifid.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248