

asured

Dienstenwijzer

Afkoop Eigen Risico Autohuur

**Van een
zorgeloze
levenstijl.**

www.asured.nl
klantenservice@asured.nl

Dienstenwijzer

Dienstenwijzer van Asured

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assuratiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Wie zijn wij?

Asured is een merknaam van QRUMBLE Insurance S.L.: een assuratiebemiddelaar dat voor en in naam van U Insurances S.L. het afsluiten van de Afkoop Eigen Risico Autohuur verzekering faciliteert.

QRUMBLE Insurance S.L. is een Spaans gereguleerde assuratiebemiddelaar, geregistreerd in Madrid onder nummer B-10641801 en is ingeschreven bij de Spaanse autoriteit voor financiële markten, DGSFP (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) onder nummer J-4086. QRUMBLE Insurance S.L. is gerechtigd en gemachtigd door de AFM (Autoriteit Financiële Markten), onder vergunningnummer 12049096, om algemene verzekeringsactiviteiten uit te voeren in Nederland.

U Insurances S.L. is een Spaans gereguleerde assuratiebemiddelaar, geregistreerd in Madrid onder nummer B-87144234 en is ingeschreven bij de Spaanse autoriteit voor financiële markten, DGSFP (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) onder nummer [J-3965](#). U Insurances S.L. is gerechtigd en gemachtigd door de AFM (Autoriteit Financiële Markten), onder vergunningnummer [12048488](#), om algemene verzekeringsactiviteiten uit te voeren in Nederland.

Onder de naam Asured faciliteren wij voor U Insurances S.L. uitsluitend het afsluiten van één soort schadeverzekeringen – de Afkoop Eigen Risico Autohuur verzekering. De consument kan deze verzekeringen online afsluiten op de website www.asured.nl en beoordeelt hierbij zelf of een verzekering en/of dekking wel of niet bij zijn persoonlijke situatie past. Wij geven hierbij geen persoonlijk advies. Dit heet 'execution only'.

Onze contactgegevens zijn:

- E-mail: klantenservice@asured.nl
- Website: www.asured.nl

Wij ontvangen GEEN bezoek op ons kantoor.

C. Wat doen wij?

1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over persoonsgegevens van u als klant. Verwerking van die persoonsgegevens gebeurt op een wijze, die in overeenstemming is met de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. Op de website www.asured.nl vindt u onze privacy statement met meer informatie over de verwerking van uw persoons- gegevens. Op verzoek kunnen wij u deze privacy statement ook per post of e-mail toezenden.

2. Specifiek

- a. Asured faciliteert uitsluitend het afsluiten van de Afkoop Eigen Risico Autohuur verzekering van U Insurances S.L., die u zelf op basis van 'execution only' kunt afsluiten. U krijgt hierbij van ons geen persoonlijk advies. De verzekering die u via www.asured.nl kunt afsluiten wordt door ons niet vergeleken met de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die voor u geschikt zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan;
- b. U bent er zelf voor verantwoordelijk om de polis op juistheid te controleren en om te controleren of de juiste premie bij u in rekening gebracht wordt;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot de bij U Insurance S.L. afgesloten polis(sen);
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen over hoe verder te handelen.

D. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken direct aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt of mailt u ons dan even. Wij gaan er dan achteraan en zullen zo nodig fouten laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij u deze ook schriftelijk (per post of per e-mail) aan ons te bevestigen.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 10.00 tot 17.00 uur geopend.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op één manier plaatsvinden. De algemene regeling is dat premies rechtstreeks door U Insurances S.L. bij u worden geïncasseerd middels uw betaling met uw creditcard.

G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen

Onder de naam Asured faciliteren wij namens U Insurances S.L. uitsluitend één bepaalde schadeverzekeringen van één verzekeraar: Fortegra Europe Insurance Company Ltd.. (Malta ondernemingsnummer C 84703), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, die krachtens de Insurance Business Act 1998 van het Maltese recht gemachtigd is om algemene verzekeringsactiviteiten uit te voeren en onder het toezicht staat van de Malta Financial Services Authority. Dit neemt echter niet weg dat zowel Qrumble Insurance S.L. en U Insurances S.L. volledig onafhankelijk kantoren zijn. Dat wil zeggen dat zij in vrijheid kunnen bemiddelen bij het afsluiten van financiële producten van de verzekeraars of financiële instellingen

waar zij een agentschap of sub-agentschap bij hebben en dat zij ook tegenover Fortegra Europe Insurance Company Ltd. geen enkele contractuele verplichtingen hebben. Onder de naam Asured adviseren wij niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse. De dienstverlening van Asured beperkt zich in beginsel tot 'execution only'. Hierbij neemt de consument een product of dienst af zonder advies hierover.

Wij zijn niet in het bezit van enige aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen. Geen enkele verzekeraar of financiële instelling bezit, direct of indirect, enige aandelen of stemrechten in ons bedrijf.

H. Hoe worden wij beloond?

Voor alle verzekeringsovereenkomsten die door bemiddeling van U Insurances S.L. tot stand komen ontvangen U Insurances S.L. en Asured een proportionele provisie van de verzekeraar. De hoogte van deze provisie verschilt per product en vormt onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Bij het vaststellen van de hoogte van de vergoeding voor onze dienstverlening zal rekening gehouden worden met de kennelijke onredelijkheidsnorm.

I. Onze kwaliteit

1. Asured is een geregistreerd Appointed Representative van U Insurances S.L., welke een vergunning van de DGSFP heeft onder nummer J-3965 en daarmee binnen de EU onder paspoortrechten haar producten en diensten mag aanbieden. U Insurances S.L. heeft een AFM vergunning onder nummer [12048488](#). Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële producten en/of diensten.
2. U Insurances S.L. is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer B-87144234.
3. U Insurances S.L. is formeel eigenaar van de website www.asured.nl waarin de Afkoop Eigen Risico Autohuur verzekering wordt afgesloten in een gesloten en beveiligde module in beheer van U Insurances S.L..
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande (verzekerings)contracten in stand blijven.

K. Klachten?

Wanneer u niet tevreden bent met onze dienstverlening dan horen wij dat graag van u. In de polisvoorwaarden en hieronder staan duidelijk uiteengezet welke stappen u mag ondernemen om uw klacht kenbaar te maken aan verzekeraar. U dient dit per post of per e-mail aan ons kantoor kenbaar te maken.

Uw klacht zal onmiddellijk worden bevestigd.

De verzekeraar zal ernaar streven om uw klacht binnen vijftien (15) werkdagen na de eerste kennisgeving van uw klacht op te lossen. Als de verzekeraar uw klacht niet binnen deze periode kan

oplossen, zal hij u schriftelijk op de hoogte brengen van de redenen waarom en ernaar streven om uw klacht binnen nogmaals vijftien (15) werkdagen vanaf dit tijdstip op te lossen.

Als u ontevreden blijft over de respons op uw klacht of als deze laatste niet binnen de hierboven vermelde termijnen wordt opgelost, zal de beheerder u wijzen op uw recht om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) in Nederland: De contactgegevens zijn als volgt:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Nederland
Tel: +31 (0) 70 333 8 999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

U kunt uw klacht ook voorleggen aan 'The Financial Services Arbiter' in Malta door:

- te e-mailen naar complaint.info@asf.mt;
- te schrijven naar het Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta; of
- te bellen met +35 621 24 92 45.

Kijk voor meer informatie online op financialarbiter.org.mt.

BELANGRIJK: Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en het Office of the Arbiter for Financial Services (Malta) verwachten van u dat u de bovenstaande procedure hebt gevolgd voordat ze uw zaak aannemen.

Als u uw contract online hebt gekocht en inwoner bent van een EU-land, kunt u ook een klacht indienen via het platform voor onlinegeschillenbeslechting van de EU (het ODR-platform). De website van het ODR-platform is www.ec.europa.eu/odr.

De bovenstaande regelingen voor klachtenbehandeling doen geen afbreuk aan uw recht om een gerechtelijke procedure of een procedure voor alternatieve geschillenbeslechting aan te spannen in overeenstemming met uw contractuele rechten.