

## **Dienstenwijzer**

### **WIE ZIJN WIJ?**

MAKKO NVM Makelaardij BV als assurantietussenpersoon biedt u deskundig advies en diensten op het gebied van schadeverzekeringen.

### **REGISTRATIE AFM:**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12005321 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

### **ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS:**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde verzekeringsmaatschappijen voor het afsluiten van verzekeringen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Geen enkele verzekeraar heeft eigendomsrechten of zeggenschap in onze onderneming.

### **ONZE DIENSTEN:**

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen.

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

Dat houdt onder meer in:

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

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

### **WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?**

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om

wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

## **HOE KUNT U ONS BEREIKEN?**

Ons kantoor is op maandag tot en met vrijdag open van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Bezoekadres: Thorbeckelaan 2  
Postcode: 2522 SH  
Plaats: Den Haag  
Telefoon: 070-3.25 64 60  
Fax: 070-3.25 64 63  
Email: [info@makko.nl](mailto:info@makko.nl)  
Website : [www.makko.nl](http://www.makko.nl)

## **BETALINGEN:**

Verzekeringen:

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of per jaar) dient u aan ons of de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Als u de premies via ons betaald, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

## **HOE WORDEN WIJ BELOOND?**

Wij worden beloond voor onze dienstverlening uit provisie.

## **BEËINDIGING VAN DE RELATIE**

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappijen verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

## **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](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer van Kifid is: 300002655.

Het Kifid is bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoonnummer: 070-333 89 99

Email: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

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 een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Wij hopen daarom met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.