

Dienstenwijzer

Statutaire naam ***M.G. Hartlief – Jansma***



Handelsnaam ***Martha Assurantiën en Transport***

Bezoekadres Roozand 1a
9497 TD DONDEREN

Postadres Postbus 16
9480 AA VRIES

Bereikbaarheid:

Telefoon 0592-559534
Telefax 0592-559541
Mobiel 06-20377022
E-mail info@martha-assurantien.nl

Internet:

Website martha@martha-assurantien.nl

U bent voornemens om de zorg van uw verzekeringen toe te vertrouwen aan mijn kantoor. Bij mij bent u verzekerd van een prima service. Binnen de transportsector is maatwerk een belangrijk goed. Ik zoek dan ook naar totaaloplossingen in plaats van een klapper met polissen.

Het transportvak is mij in letterlijke zin met de "papepel" ingegoten. Als dochter van een vrachtwagenchauffeur groeide ik op te midden van het wel en wee in het wegvervoer. Als 16 jarig meisje ben ik in het verzekeringsvak beland met al snel als specialisme "Transport". Tijdens een stage geproefd aan het vak Assurantiën. In de loop der jaren veel ervaring opgedaan met alle bijzondere risico's, welke bij het wegvervoer voorkomen.

Om wat voorbeelden te noemen: Binnenlands vervoer, Internationaal Transport, Veevervoer, Vervoer van gevaarlijke ladingen, Verhoogde aansprakelijkheidseisen voor het wegvervoer,

paragraaf 70 StVZO, te hoog, te breed, te zwaar te lang, op Duitse autowegen, AVC en CMR dekking, contaminatieschaden, bedrijfsschade ten gevolge van stilstand enz. enz. Alles wat ik de afgelopen jaren geleerd heb breng ik nu in praktijk met mijn eigen assurantiëkantoor.

Ik ga voor vertrouwen en kwaliteit en ik sta klaar voor mijn relatie bij schade waar nodig. Onze lijnen zijn kort en ik ken al mijn klanten persoonlijk. Nieuwe klanten worden door mij altijd eerst bezocht om alle risico's door te nemen om zo de juiste verzekeringsbehoefte te inventariseren. Daarom bent u bij Martha Assurantiën en Transport

"Verzekerd van Service".

Inleiding

De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2006 is de Wet Financiële Dienstverlening in werking getreden (inmiddels is deze wet opgegaan in de Wet Financieel Toezicht Wft), die eist dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) u biedt. In deze brochure vindt u informatie over de diensten, die wij u (kunnen) verlenen.

Ons kantoor ***Martha Assurantiën en Transport***, tracht in haar voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft.



Wie zijn wij

Wij, ***Martha Assurantiën en Transport***, zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waarmee u te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij u advies over welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en bij uw persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen, waarbij wij uw verzekeringen onderbrengen.

Ons kantoor is opgericht in 2006 en is landelijk actief.

De aard van onze financiële dienstverlening

Wij kunnen en mogen u conform onze vergunning adviseren op het gebied van:

Schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen, die u lijdt in het geval, dat u bijvoorbeeld een aanrijding krijgt met uw voertuig, of wanneer schade ontstaat aan de lading, die u vervoert, u ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een motorrijtuigverzekering, een container-/opleggerverzekering, een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, een rechtsbijstandsverzekering, een vervoerdersaansprakelijkheidsverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, ziektekostenverzekering en brandverzekeringen. Wij hebben ons daarbij gespecialiseerd in het verzekeren van de kleinere transportbedrijven.

Verzekeringen die een uitkering garanderen

Als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Levensverzekeringen

Hierbij gaat het om bijvoorbeeld verzekeringen, waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als onze klant. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- * Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- * Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- * Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- * Samen met u letten wij erop, dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- * Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- * Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

- * Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- * In een later stadium controleren wij of de polis, die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- * Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico, dat zich kan voordoen tussen het moment, waarop u de verzekering aanvraagt en het moment, dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn, dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- * In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is; de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- * Wij controleren de premies, die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- * Wij archiveren alle stukken, die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- * Door middel van de periodieke contacten, die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen, dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- * Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- * Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit zullen wij die maatregelen namens u treffen, die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten, waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

- * Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al heeft getroffen voor uw pensioen.
- * Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- * In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.

- * Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico, dat u mogelijk loopt.
- * Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- * Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- * In een later stadium controleren wij of de polis, die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- * Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- * Net als bij schadeverzekeringen, besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico, dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment, dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn, dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- * Wij archiveren alle stukken, die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- * Door middel van de periodieke contacten, die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen, dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- * Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.
- * Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens u door verzekeraars worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- * Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen, dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- * Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.

- * Indien de datum, waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het beste kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- * Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden, zoals die voor u gelden.
- * Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen, die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Wat verwachten wij van u?

- U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval, dat u de 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk, dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u, dat dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen, dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
- Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor u. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:



Martha Assurantiën en Transport

Bezoekadres Roozand 1a
9497 TD DONDEREN

Postadres Postbus 16
9480 AA VRIES

 0592-559534
 0592-559541
Mobiel 06-20377022
E-mail info@martha-assurantien.nl

Internet:
Website martha@martha-assurantien.nl



Wij, *Martha Assurantiën en Transport* zijn van maandag t/m zaterdag geopend van

08:00 uur tot 18:00 uur.

Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.

Telefoon tijdens- en buiten kantooruren : 0592-559534 of 06-20377022

Bij spoed, zoals een ongeval, een ingrijpende schade of overlijden, kunt u ons bereiken via telefoonnummer 06-20377022.

Als niemand op kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat resp. voice mail. U wordt zo spoedig mogelijk teruggebeld. Spreek vooral uw naam in. Indien de telefoon staat doorgeschakeld naar ons mobiel, ontvangen wij niet uw telefoon nummer maar ons eigen nummer van ons eigen kantoor. **Spreek daarom ook altijd uw telefoonnummer in.**

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven, welke incassowijze zal worden gevolgd.

Incasso door Martha Assurantiën en Transport

- In de meeste gevallen zal de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u worden geïncasseerd.
- Daarbij kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling
 - Zenden van een nota met betaling door u per bank of giro
 - Automatische afschrijving van bank of giro etc.
- U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment, dat vooraf met u is afgesproken.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, per kwartaal of maandelijks te betalen.
- Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- Als u eenmaal uw premie aan ons heeft betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
- Wij bieden tevens als service de mogelijkheid om al uw verzekeringspremies gespreid met een vast bedrag per maand aan ons te betalen. De betaling van het maandbedrag geschiedt op basis van een door u verstrekte incassomachtiging. Regelmatig wordt het maandbedrag opnieuw berekend en aan het eind van ieder jaar wordt een eventueel debet- of creditsaldo met u verrekend.

Incasso door verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
- Premie afschrijving gebeurt op een vast moment, dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald.

- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
- Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
- Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Afspraken rondom premiebetaling

- Het is belangrijk, dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Onze relatie met verzekeraars

Martha Assurantiën en Transport is een zelfstandig assurantiëkantoor. Wij hebben geen vast dienstverband met een verzekeraar en wij zijn vrij om uw verzekeringen onder te brengen bij alle maatschappijen, met wie wij zaken doen. Dit is een groot aantal verzekeraars. 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.

Periodiek maken wij een selectie van de producten van verzekeringsmaatschappijen, die passen bij de situatie van onze klanten. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen.

Martha Assurantiën en Transport bepaalt zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Informatie over de wijze van beloning

Van oudsher ontvangen assurantie tussenpersonen als ons kantoor inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning, die wij als assurantiëtussenpersoon van de verzekeraar ontvangen voor de bemiddeling, het onderhoud en het beheer van uw verzekeringen. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken

Beëindiging relatie

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een kwalitatief goed pakket aan verzekeringen. Niettemin is het mogelijk, dat u de relatie met ons kantoor wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. In de transport hoeft afstand echter geen problemen te geven. U kunt te allen tijde (zonder opgave van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzegtermijn de contacten met ons kantoor beëindigen en kiezen voor een andere assurantietussenpersoon. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering – die gewoon blijft doorlopen – onderbrengen bij een andere tussenpersoon, die u zelf mag aanwijzen.

Van onze zijde 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. Wij zullen u altijd een reden geven, waarom wij de relatie met u verbreken. Bovendien zullen wij u enige tijd in de gelegenheid stellen om te zoeken naar een andere tussenpersoon. Tot die tijd zullen wij uw verzekeringen correct blijven behartigen.

Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractsvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd tijdig schriftelijk bij ons in te dienen.

Interne Klachtenprocedure en de erkende geschilleninstantie

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluitend, dat fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

Alle klachten worden persoonlijk behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Telefoon (070) 333 89 99



"Verzekerd van Service".





