



Dienstenwijzer

Wij vinden het belangrijk dat u goed op de hoogte bent van alle adviezen en diensten die wij u kunnen aanbieden. In deze dienstenwijzer kunt u de gewenste informatie terugvinden. Mocht u desondanks toch nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen.

Wie zijn wij?

Mosae Verzekeringen adviseert op het gebied van schadeverzekeringen en inkomensverzekeringen. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen/uitvoerders waar uw voorzieningen ondergebracht worden.

Onze dienstverlening

Mosae Verzekeringen kan u onder meer adviseren op het gebied van schade-, inkomens- en levensverzekeringen. Hierbij moet u denken aan brand-, aansprakelijkheids-, motorrijtuigenverzekeringen, inkomensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Communicatie

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands op één van de volgende manieren: schriftelijk; per e-mail; telefonisch of webcam; persoonlijk gesprek. In voorkomende gevallen kunnen wij ook in het Engels communiceren, hiervoor maken we dan aanvullende afspraken.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij zijn wel afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Mocht (in geval van schade) achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het gevolgen hebben voor uw voorziening.

Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van eventueel elders lopende verzekeringen. Ook wanneer persoonlijke situaties wijzigen (door bijvoorbeeld samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden van partner, relevante wijzigingen in uw inkomen, verhuizing/verbouwing), of andere zaken die van invloed zijn op uw voorzieningen, verwachten wij van u dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat uw voorzieningen aan nieuwe situaties aan te passen. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Wij onderhouden in principe voor u de contacten met de uitvoerders. Wanneer u toch (mondeling of schriftelijk) met de uitvoerder in contact komt, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Wij vragen u de gegevens uit de rechtstreeks ontvangen stukken te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Premiebetalingen

Premiebetalingen geschieden via incasso door de uitvoerder. Als er kosten gemoeid zijn met de periodieke premiebetalingen, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Het is belangrijk dat u de premies tijdig voldoet. Indien u niet op tijd betaalt, kan de uitvoerder in bepaalde omstandigheden bij weigeren uit te keren of de uitkering verlagen. Ook kunnen de dan nog openstaande premietegoeden alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd.

De bijkomende kosten worden dan bij u in rekening gebracht. Kijk voor meer details in de betreffende polisvoorwaarden. Wanneer u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zulle wij namens u in overleg treden met de uitvoerder.

Onze relatie met uitvoerders

Mosae Verzekeringen is een onafhankelijke, ongebonden adviseur. Dat betekent dat wij in vrijheid, zonder contractuele verplichtingen de producten van uitvoerders kunnen adviseren. Mosae Verzekeringen werkt samen met alle grote uitvoerders in Nederland. Op verzoek geven wij graag aan met wie wij samenwerken.

Onze beloning

Beloning op basis van provisie

Voor het merendeel van onze diensten ontvangen wij van de uitvoerder een vergoeding, die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Wanneer er extra diensten aan u worden geleverd, waarmee ook extra kosten voor u gemoeid zijn, dan wordt u hierover vooraf geïnformeerd.

Beloning op basis van declaratie

Incidenteel berekenen wij u extra kosten op basis van (uur)tarieven of een fee-vergoeding, die wij vooraf met u hebben overlegd. Voorafgaand aan de opdracht maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties.

Onze kwaliteit

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (WFT) beschikken wij als Mosae Verzekeringen over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12049718. De complete tekst van de WFT kunt u vinden op de website van het Ministerie van Financiën (www.minfin.nl).

Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Hierbij worden de wettelijk voorgeschreven opleidingen gevolgd.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit geeft u extra zekerheid. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Uiteraard zullen deze gegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden behandeld.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met Mosae Verzekeringen te beëindigen. U kunt uw uitvoerder verzoeken de lopende voorzieningen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Totdat u bent overgeschreven naar een andere adviseur blijven wij invulling geven aan onze verplichtingen. Hiervoor kunnen wij een vergoeding declareren.



Klachten?

Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u ons dat laat weten, zodat we serieus werk van uw klacht kunnen maken.

Indien u een klacht heeft over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Na ontvangst én registratie van uw klacht nemen wij binnen twee werkdagen contact met u op. Alle klachten worden onder de verantwoordelijkheid van de directie van Mosae Verzekeringen behandeld volgens onze klachtenprocedure.

Klacht melden bij kifid

Wanneer wij gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u ook terecht bij: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel: 0900-3552248

Email: info@kifid.nl

Website: www.kifid.nl

Tevens kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Wij hopen u middels deze dienstenwijzer voldoende geïnformeerd te hebben over de adviezen en diensten die wij u kunnen bieden. Mocht u desondanks toch nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact opnemen.

Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

- Op werkdagen kunt u (op afspraak) bij Mosae Verzekeringen terecht van 08.30-17.30 uur.
- Per email via: info@mosaeverzekerings.nl
- Wij zijn telefonisch bereikbaar op nummer +31 6 25086366.

Bezoek- en postadres

Postbus 1010, 6201BA Maastricht

Email: info@mosaeverzekerings.nl

Website: www.mosaeverzekerings.nl

Mosae Verzekeringen is officieel gevestigd te Sittard als Mosae Verzekeringen onder handelsregisternummer 91760410.

Disclaimer

Deze tekst is met de grootst mogelijke zorg samengesteld, u kunt hier echter geen rechten aan ontleen.