

## Dienstenwijzer van: QURO Groep B.V.

### Inleiding

De verzekeringsbedrijfstak hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de bedrijfstak een code vastgesteld. De code schrijft voor aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten (klanten). Het gaat hier om de Dienstenwijzer. Ons kantoor heeft deze code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze code.

### Wie zijn wij?

QURO Groep B.V. is een vanaf 1 augustus 2006 actief assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven helpt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen en hypotheek.

Ons postadres is: Postbus 801, 5400 AV te Uden.

Het bezoekadres is: Losplaats 9, 5404 NJ te Uden.

### Wat doen wij?

#### *Algemeen*

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

#### *Specifiek*

Wij helpen u met het vinden van een passend financieel advies en indien gewenst bij het afsluiten van het juiste product.

Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.

Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven op de polis. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Voor beleggingen hanteren wij volgens het zogenaamde Execution Only principe.

### Wat verwachten wij 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. Ook dient u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken en/of personen aan ons of de verzekeraar door te geven. Wij verwachten van u dat u 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 u ons dan even, dan kunnen wij dat (zo nodig) laten corrigeren. U bent zelf verantwoordelijk voor uw aankoop beslissing.

### Onze bereikbaarheid:

1. Wij zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur geopend en telefonisch bereikbaar.
2. Onze adviseurs maken ook afspraken in de avonduren.

### De premie

De premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies worden geïncasseerd door de maatschappijen.

### Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten (verzekeringen) van de verzekeraars waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Geen van de aandelen van ons bedrijf is in handen van een bank of verzekeraar. Wij hebben wel voorkeuren voor maatschappijen, deze zijn ontstaan doordat die maatschappijen in bepaalde opzichten beter bij onze klanten en bij ons bedrijf passen. Bijvoorbeeld m.b.t. voorwaarden, premies, looptijden, snelheid, meedenken in oplossingen voor onze klanten.

### Hoe worden wij beloofd?

Wij brengen advies- en bemiddelingskosten in rekening middels een opdrachtbevestiging gerelateerd aan de algemene voorwaarden van QURO Groep B.V. Wij informeren u hierover vooraf. Wij worden niet middels provisies door de maatschappij(en) waar uw contract gesloten is vergoed. Daarnaast zal er een abonnement afgesloten worden, waarmee u het recht heeft op een aantal diensten van ons. Deze diensten staan vermeldt op het betreffende formulier en verschillen per abonnementsvorm. Per afgesloten product brengen wij een opslag t.b.v. administratieve handelingen in rekening.

### Onze kwaliteit

Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Ons kantoor is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 09149312.

Ons kantoor is ingeschreven in het klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFiD) onder nummer: 300014654

Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer: 12040325.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering onder nummer 16317.

### Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. De relatie zal dan beëindigd worden bij het aflopen van het abonnement. Daarnaast dient u zwart op wit een bewijs bij ons aan te leveren dat de zorgplicht en de producten aan een ander kantoor zijn overgedragen. Ook wij kunnen om moverende redenen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. Echter bent u dan wel zelf verantwoordelijk voor het vinden van een nieuw kantoor dat verantwoordelijk wordt voor zorgplicht en uw producten.

#### Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u de directie daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Een melding van een klacht kan geschieden via telefoon op nummer 085 273 32 10 tijdens kantooruren, of per mail via [klachten@qurofinance.nl](mailto:klachten@qurofinance.nl). Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tel: 00900-3552248, e-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl); [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden.

#### Verdere wetenswaardigheden:

- Aantal vestigingen: 1.
- Consumentenwerving besteden wij volledig uit.
- Betrouwbaarheid van onze adviseurs / medewerkers wordt getoetst, door onderzoek en bewijs van goedgedrag; controle in het faillissementsregister.
- De wettelijk vereiste informatie voor een klant wordt verstrekt bij offerte of berekeningen.
- Wij controleren ten alle tijden de relevante vergunningen bij aanvang en verandering van samenwerking met maatschappijen.
- Identificatie wordt in het eerste gesprek vastgesteld aan de hand van een geldig paspoort of een geldige ID-kaart en een handtekeningencontrole.
- Wij werken niet samen met onderbemiddelaars.
- Wij hebben verder geen deelnemingen bij aanbieders of aanbieders bij ons. Wij zijn ook niet gefinancierd en is onze portefeuille niet beleend.
- Alle adviezen worden gecontroleerd door voldoende gekwalificeerde medewerkers van ons kantoor middels het zogeheten 4 ogenprincipe, waarmee wij de deskundigheid van onze adviezen waarborgen.
- De onderneming maakt gebruik van een geautomatiseerd polis- en klantenadministratiesysteem.
- In ons advies komt altijd de maximaal verantwoorde financiering ter sprake.
- Indien klanten afwijken van ons advies, zal dit schriftelijk vastgelegd worden in ons dossier. Hiertoe dient de klant een verklaring te ondertekenen, welke in het dossier bewaard zal worden.
- Beheerst beloningsbeleid: Wij hebben een beheerst beloningsbeleid voor onze medewerkers, die geen provisie of prestatiebeloning ontvangen.