

# Dienstverleningswijzer

---

## 1. Inleiding

Graag willen wij u informeren over het Nederlands Algemeen VerzekeringsKantoor. Wat is de wijze waarop wij werken. Heeft u hierover vragen, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

## 2. Wie zijn wij?

Het Nederlands Algemeen VerzekeringsKantoor (NAVK) onderscheidt zich van andere tussenpersonen door haar producten alleen via het internet of per telefoon aan te bieden. Daardoor kan een lage premie geboden worden. Het NAVK is altijd op zoek naar de juiste prijs/kwaliteit verhouding van een product wat aansluit voor een specifieke doelgroep. Voor dit product/doelgroep is/wordt een internetsite ontwikkeld. Wij geven de klant alle informatie die nodig is om zelfstandig te kunnen beslissen. Het NAVK werkt zonder adviseurs en/of winkels. De klant kan haar of zijn verzekeringszaken snel en probleemloos regelen per telefoon of via het internet. Deze manier van werken is snel, gemakkelijk en goedkoper voor de klant.

Deze online verzekering is een initiatief van het:  
Het Nederlands Algemeen VerzekeringsKantoor BV  
Vaalsebergweg 313  
5628 CH Eindhoven  
Postbus 1460  
5602 BL EINDHOVEN

E-mail: [info@navk.nl](mailto:info@navk.nl)  
Internet: [www.navk.nl](http://www.navk.nl)  
Tel: 040 - 851 37 52

Bereikbaar op  
- maandag – donderdag van 9.00 - 21.00 uur  
- vrijdag van 9.00 - 17.00 uur  
- zaterdag van 10.00 - 15.00 uur

## 3. Onze diensten

1. Tot de diensten van ons bedrijf behoren op dit moment enkel schadeverzekeringen van ASR Schadeverzekering N.V.

## 4. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze producten en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een aantal dingen van u.

### *De juiste gegevens*

Wij verwachten 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 hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

### *Elders lopende verzekeringen*

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.

### *Wijzigingen in persoonlijke situatie*

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

### *Controle verzekeringsdocumenten*

Wij verwachten dat u de ontvangen papieren controleert. Als iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven gaan wij ervan uit dat u contact met ons opneemt.

## **5. Polisadministratie**

De gehele administratie (en dus ook het notaverkeer) wordt verzorgd door ANAC Backoffice. ANAC is gespecialiseerd in de afwikkeling van o.a. polisaanvragen, schademeldingen en het administreren van verzekeringen. ANAC Backoffice is op hetzelfde adres gevestigd als het NAVK.

## **6. De premie**

U betaalt de premie rechtstreeks aan ANAC Backoffice. ANAC treedt op als gevolmachtigd agent van ASR Schadeverzekering N.V. Premies kunnen per maand, kwartaal, half jaar of jaarlijks worden betaald. Er zijn geen extra kosten gemoeid met de soort periodieke premiebetaling. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden.

## **7. Hoe worden wij beloond?**

Wij ontvangen van de verzekeraar, ASR Schadeverzekering N.V., een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

## **8. Onze kwaliteit**

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Wij hebben daarom een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid. Ons kantoor is als bemiddelaar in schadeverzekeringen geregistreerd bij de Autoriteit Financiële markten onder nummer: 1200518. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

### *Gebruik persoonsgegevens*

Uw gegevens worden conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens behandeld.

## **9. Zeggenschap**

De aandelen van het Nederlands Algemeen VerzekeringsKantoor BV zijn volledig in handen van ASR Schadeverzekering N.V. te Utrecht.

## **10. Klachten**

Wij proberen er alles aan te doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarom horen we het ook graag als er iets is waarover u niet tevreden bent. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachteninstituut:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon 0900-3552248  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)