

# Dienstenwijzer Elmac Assuradeuren B.V.

*Ons kantoor is een volmachtkantoor gespecialiseerd in schadeverzekeringen. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Elmac Assuradeuren B.V.. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, bereikbaarheidsgegevens, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens  
Elmac Assuradeuren B.V.  
Pastoor Zijlmansstraat 1  
6658 EE BENEDEN-LEEUVEN

Ons kantoor behartigt op volmachtniveau uw belangen op het gebied van schadeverzekeringen. Hiervoor bieden wij onze diensten aan het assuratiekantoor ACAM Assurantiën B.V. Ter voorkoming van conflicterende belangen hanteren wij enkele regels, welke u kunt terugvinden in de Kwaliteitsnormering NVGA, artikel 1.1.

Bereikbaarheid  
U kunt Elmac Assuradeuren B.V. bereiken via:  
Telefoon: 0487-592842  
E-mail: info@elmac.nl  
Internet: <http://www.elmac.nl>

Natuurlijk kunt u ook het kantoor van ACAM Assurantiën B.V. bezoeken. Op werkdagen zijn haar openingstijden van 08.30 - 12.00 uur en van 13.00 uur tot 17.00 uur.

Internet  
Op onze internetsite treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar <http://www.elmac.nl>

Lidmaatschappen en registraties  
Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)  
De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016836. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assuratiebedrijven (NVGA)  
Ons kantoor is lid van de NVGA. NVGA is een branchevereniging voor gevolmachtigde assuratiebedrijven. De bij NVGA aangesloten volmachtbedrijven voldoen aan strenge kwaliteitscriteria. Zie verder op [www.nvga.nl](http://www.nvga.nl).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Lees hierover later meer.

Kamer van Koophandel (KvK)  
In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 10148204. Zie verder onder [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl).

---

## Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning als volmachtbedrijf in schadeverzekeringen. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om als volmachtbedrijf op te treden op het gebied van schadeverzekeringen.

---

## Hoe kiezen wij onze aanbieders?

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om het volmachtbedrijf uit te oefenen gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer te kiezen voor risicodragers, die solvabel en integer zijn.

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van schadeverzekeringen. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria.

Wij hebben gekozen voor: ASR Schadeverzekering N.V., Europeesche Verzekeringen - handelsnaam van ASR Schadeverzekering N.V., Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Mij. N.V., en DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.

### Producten

Elmac Assuradeuren B.V. volgt enerzijds de producten van de risicodragers en anderzijds heeft zij gekozen voor ontwerp van eigen producten die in poolverband worden aangeboden. Tevens biedt Elmac Assuradeuren B.V. mogelijkheden tot collectiviteiten cq bedrijfsarrangementen en tot pakketkortingen.

---

## Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor een juist product via Elmac Assuradeuren B.V. onder te brengen, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de juistheid van het afgesloten product.

### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde schadeverzekeringen elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk om op dit gebied een totaalbeeld te hebben. U zou uw volledige financiële dienstenpakket aan het met ons samenwerkende assuratiekantoor ACAM Assurantiën B.V. in handen kunnen geven.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, administratiekosten, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Een volmachtbedrijf ontvangt van haar risicodragers een tekencommissie en wordt daarnaast afgerekend volgens strenge kwaliteitscriteria. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook een gedeelte betaald voor dekking van onze bedrijfskosten.

### De beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die bij Elmac Assuradeuren worden ondergebracht. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort ondergebrachte financiële producten.

### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons (via uw tussenpersoon) te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en zo nodig contact op te nemen met uw tussenpersoon.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

## Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.012366.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u verder geen kosten verbonden.