

**Dienstverleningsdocument
Turien & Co. Assuradeuren**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Wie zijn wij?.....	2
3. Onze service: gevolmachtigde van verzekeraars	2
4. Samenwerking met bemiddelaars	3
5. Samenwerking met verzekeraars	3
6. Uw verzekering.....	4
7. Kosten	5
8. Onze bereikbaarheid	5
9. Klachten	5
10. Uw privacy	5

1. Inleiding

Dit document is bedoeld voor u als klant. Hiermee willen wij u informeren over de werkzaamheden die wij verrichten met betrekking tot schadeverzekering(en). Voor informatie over onze producten en over verzekeringen in het algemeen verwijzen wij u graag naar onze website www.turien.nl.

2. Wie zijn wij?

Turien & Co. Assuradeuren B.V. is een besloten vennootschap. Wij handelen tevens onder de naam: Turien & Co.

Wij zijn een gevolmachtigde agent voor verschillende schadeverzekeraars (zie verderop in dit document). Voor het meest actuele overzicht kunt u ook onze website www.turien.nl raadplegen.

Als efficiënte en flexibele aanbieder van verzekeringsoplossingen combineren wij sterke producten met een uitstekende service. Hiertoe zijn wij in staat omdat wij meerdere sterke en gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen in volmacht vertegenwoordigen.

Ons bezoekadres is James Wattstraat 11, 1817 DC te Alkmaar. Ons algemene correspondentieadres is postbus 216, 1800 AE Alkmaar.

Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Alkmaar, nummer 37101244, en beschikken over een vergunning voor bemiddelaar en gevolmachtigd agent (AFM-nummer: 12043523 en staan hiervoor onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Online portaal

Turien & Co. heeft meerdere interactieve online portalen voor verzekerden, werkgevers en andere distributiepartners ontwikkeld, waarmee de gebruiker inzicht heeft in de status van de verzekering en mutaties kan doorvoeren. Het intermediair kan via Turien & Co. ook gebruik maken van het extranet waarmee productvergelijkingen, premieberekeningen, aanmeldingen en wijzigingen van eventueel reeds gedane aanbiedingen doorgevoerd kunnen worden.

3. Onze service: gevolmachtigde van verzekeraars

Wij treden op als gevolmachtigde van diverse schadeverzekeraars. Dit houdt in dat wij werkzaamheden uitvoeren die de verzekeraar gewoonlijk zelf doet. U kunt hierbij onder meer denken aan de volgende werkzaamheden:

- het offeren van verzekeringen;
- het accepteren van verzekeringsaanvragen;
- het opstellen en versturen van de verzekeringspolis en de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden;
- het incasseren van de premie(s);
- het beoordelen van verzoeken tot (schade)uitkeringen;
- het aanpassen of beëindigen van verzekeringen;
- productontwikkeling;
- rendementsbeheersing;
- het onderhouden van een netwerk van bemiddelaars waarmee wij samenwerken.

Al deze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen voeren wij uit namens de verzekeraar. Als u via ons een verzekering afsluit, dan sluit u deze af met de verzekeraar. Wij zijn geen contractspartij bij uw verzekering, slechts uitvoerder namens de verzekeraar.

Wij bemiddelen en adviseren niet. Wenst u advies over de door ons aangeboden verzekeringen, dan verwijzen wij u naar uw eigen of één van de andere assurantieadviseurs waarmee wij samenwerken. Ook kunnen zij u helpen (bemiddelen) bij de totstandkoming en uitvoering van uw verzekering.

Aangezien Turien & Co. werkzaamheden namens verzekeraars uitvoert, ontvangen wij hiervoor een volmachtvergoeding van deze verzekeraars. Deze vergoeding bedraagt 5% tot 18,5% van de premie en is afhankelijk van het product, de omvang van het uitbestede werk en de kwaliteit van bedrijfsvoering.

4. Samenwerking met bemiddelaars

Turien & Co. werkt samen met meerdere bemiddelaars. Met alle bemiddelaars hebben wij een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Hierin zijn de rechten en plichten van beide partijen vastgelegd, overeenkomstig de Wet financieel toezicht. Geen van de bemiddelaars waarmee wij samenwerken, is verplicht om exclusief voor ons te bemiddelen. Het staat deze bemiddelaars vrij om verzekeringen van verzekeraars aan te bevelen waarvoor wij niet als gevolmachtigde optreden. Op onze website kunt u de dichtstbijzijnde bemiddelaar zoeken waarmee wij samenwerken.

5. Samenwerking met verzekeraars

Turien & Co. treedt als gevolmachtigd agent op namens onderstaande verzekeraars.

Verzekeraar	Branche	Doelgroep
Achmea Schadeverzekeringen N.V.	WGA, WIA, ziekteverzuim	Zakelijk
Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V.	Aansprakelijkheid, AOV, brand, motorrijtuigen, ongevallen, transport, varia	Zakelijk, Particulier
A.S.R. Schadeverzekering N.V.	Ziekteverzuim, brand, varia, WIA	Zakelijk, Particulier
Arag Nederland, Algemene Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.	Rechtsbijstand	Zakelijk, Particulier
N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij	WGA, ziekteverzuim	Zakelijk
Chubb European Group Plc.	Aansprakelijkheid	Zakelijk
CNA Insurance Company (Europe) S.A.	Aansprakelijkheid	Zakelijk
DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.	Rechtsbijstand	Zakelijk, Particulier
De Goudse Schadeverzekeringen N.V.	Ziekteverzuim	Zakelijk
Hiscox S.A.	Brand, aansprakelijkheid	Zakelijk, Particulier
Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.	Ongevallen, WGA, ziekteverzuim, brand, aansprakelijkheid	Zakelijk
Zurich Insurance Public Limited Company	Aansprakelijkheid	Zakelijk

Welke verzekeraar bij uw verzekering optreedt als verzekeraar, staat vermeld op uw polisblad.

Turien & Co. heeft in deze verzekeraars geen (financieel) belang. Evenmin heeft één van deze verzekeraars een (financieel) belang in ons. Wel heeft Turien & Co. een bijzondere relatie met Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V. Beide bedrijven behoren tot dezelfde Holding Turien & Co. Holding B.V. Hierbij is geen sprake van exclusiviteit in die zin dat Turien & Co. verplicht is alle verzekeringen onder te brengen bij Ansvar. Het staat Turien & Co. vrij om verzekeringen onder te brengen bij haar andere verzekeraars waarvoor zij optreedt als gevolmachtigde.

6. Uw verzekering

6.1 Looptijd

De door ons aangeboden verzekeringen betreffen doorlopende verzekeringen. Dit betekent dat uw verzekering jaarlijks wordt verlengd, tenzij u de verzekering opzegt. U kunt uw verzekering bij ons dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Van een verlenging van uw verzekering afgesloten als particulier wordt u vooraf schriftelijk op de hoogte gebracht. Alleen als wij dit individueel apart met u afspreken, kan de verzekering een looptijd voor bepaalde tijd hebben. Dit kunt u nagaan op uw polisblad.

6.2 Uitvoering van uw verzekering

Indien u een verzekering afsluit ontvangt u een polisblad, verzekeringsvoorwaarden en eventueel overige verzekeringsbescheiden. U bent verzekerd conform de bepalingen op het polisblad en in de verzekeringsvoorwaarden. Indien u schade heeft kunt u dit melden bij Turien & Co. Op uw verzekering is Nederlands recht van toepassing.

6.3 Bedenktijd bij het afsluiten van uw verzekering via internet

Sommige verzekeringen kunt u bij Turien & Co. ook via het internet afsluiten. Dan kan er sprake zijn van een verzekeringsovereenkomst op afstand. Hiervan is sprake als u de verzekeringsaanvraag vanaf het begin tot en met het moment van afsluiten volledig zelf en digitaal heeft gedaan, zonder tussenkomst of hulp van een bemiddelaar of bemiddelingssite.

Als u als particuliere klant bij ons een verzekeringsovereenkomst op afstand sluit, dan is er een bedenktijd van 14 dagen van toepassing waarbinnen u de verzekering ongedaan kunt maken. De bedenktijd gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Er geldt geen bedenktijd bij verzekeringen:

- met een contracttermijn korter dan één jaar; of
- waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat de verzekering volledig is uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen.

Wilt u uw verzekering ongedaan maken binnen de bedenktijd? Dan kunt u dit doen door alle verzekeringsbescheiden terug te sturen naar: Turien & Co. Assuradeuren, Postbus 216, 1800 AE Alkmaar.

Als u hiervan gebruik maakt, wordt ervan uitgegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Let wel op: er kunnen al kosten zijn gemaakt door Turien & Co. om de verzekering af te sluiten en de polis op te maken. Om die reden kan van u een vergoeding worden gevraagd van € 10,- plus de op het polisblad vermelde poliskosten. Eventueel worden de door u al betaalde premies verrekend met deze vergoeding.

7. Kosten

Wij brengen bij u als verzekeringnemer geen kosten in rekening voor onze werkzaamheden die wij uitvoeren als gevolmachtigde. Wel kunnen wij u de volgende kosten in rekening brengen: assurantiebelasting (21% vanaf 2013) en poliskosten. Assurantiebelasting is belasting die wordt geheven op verzekeringen. Verzekeringen die verband houden met het leven, het overlijden of de gezondheid van de mens zijn vrijgesteld van assurantiebelasting. Poliskosten kunnen in rekening worden gebracht bij

aanvang, prolongatie, wijziging en beëindiging van de verzekering. De hoogte hangt af van het soort verzekering. Met een maximum van € 10 bij aanvang en beëindiging, € 5,50 bij prolongatie en € 8,50 bij een wijziging.

8. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze klanten. Heeft u vragen over bijvoorbeeld de uitvoering van uw verzekering? Dan kunt u ons telefonisch bereiken van maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur via ons algemene telefoonnummer: 072 5 181 181. Op onze website vindt u meer gedetailleerde contactinformatie.

9. Klachten

Vanzelfsprekend doen wij ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u toch niet tevreden en komt u er met onze medewerkers niet uit? Dan vragen wij u vriendelijk om ons te informeren over uw klacht zodat wij gezamenlijk kunnen komen tot een oplossing. U kunt uw klacht richten aan het speciaal daarvoor ingerichte Klachtenbureau: Turien & Co. Assuradeuren, T.a.v. Klachtenbureau, Antwoordnummer 618, 1800 VB Alkmaar (postzegel is niet nodig).

Op www.turien.nl kunt meer informatie terugvinden over het indienen van een klacht. Ook kunt u online een klachtindienen.

Wanneer het oordeel van het klachtenbureau voor u niet bevredigend is, kunt u zich binnen drie maanden wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Dit is een onafhankelijk loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Meer informatie over het KifID vindt u op www.kifid.nl. U dient in uw correspondentie het volgende aansluitingsnummer te vermelden: 300.016156.

Wilt u geen gebruik maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheden binnen de bedrijfstak of vindt u de behandeling door het KifID niet bevredigend? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

10. Uw privacy

Bij de aanvraag of wijziging van een verzekering of financiële dienst vragen wij om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze gegevens gebruiken wij voor het aangaan en uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst of financiële dienst, het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties, voor activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand, voor statistische analyses, om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen en in het kader van het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en cliënten.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om. Hiervoor hebben wij een uitgebreide privacystatement opgesteld. Deze is te vinden op www.turien.nl/privacystatement. Daarnaast is op de verwerking van persoonsgegevens de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars' van toepassing. De volledige tekst van de gedragscode kunt u raadplegen via onze website of de website van het Verbond van Verzekeraars www.verzekeraars.nl.