



Dienstenwijzer CKE Verzekeringen

April 2021

Dienstenwijzer CKE Verzekeringen

Informatie over onze dienstverlening

CKE Verzekeringen hecht veel waarde aan goed advies en transparante dienstverlening op het gebied van caravanverzekeringen. Daarnaast zijn wij op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht onze klanten voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Wie zijn wij?

CKE Verzekeringen werkt landelijk als gespecialiseerd bemiddelaar in caravanverzekeringen. CKE Verzekeringen is een activiteit van Vrieling Assuradeuren, welke onderdeel is van Vrieling Adviesgroep.

Vrieling Assuradeuren is het volmachtbedrijf van Vrieling Adviesgroep en heeft een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat deze verzekeringsmaatschappijen Vrieling Assuradeuren de bevoegdheid hebben verleend om in een aantal gevallen namens de maatschappij te handelen. Hierdoor is Vrieling Assuradeuren (en daarmee CKE Verzekeringen) onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en zelf schades af te wikkelen.

Ons kantoor is als aangesloten onderneming van Vrieling Adviesgroep geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunning nummer 12009573. Op grond van deze vergunning mag Vrieling Assuradeuren optreden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen.

Contactgegevens en bereikbaarheid

Vestiging	Dedemsvaart
Bezoekadres	Langewijk 47, 7701 AB Dedemsvaart
Postadres	Postbus 444, 7770 AK Hardenberg

Telefoon: 0523 - 28 27 15
E-mail: mail@ckeverzekeringen.nl
Internet: www.ckeverzekeringen.nl

Wat doen wij?

Bij CKE Verzekeringen kunnen kaarthouders van de ANWB kampeerkaart CKE een caravanverzekering aanvragen en afsluiten. Als u bij ons een verzekering afsluit, beheren we ook uw verzekering. Dit houdt in dat we u op de hoogte houden van noodzakelijke wijzigingen in de polis of van wet- en regelgeving die van invloed zijn op uw polissen.

Hoe voeren wij onze dienstverlening uit?

Vrieling Assuradeuren en daarmee CKE Verzekeringen heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Daarom laten wij ons jaarlijks auditen door externe instanties. Zo zijn wij ISO 9001/2015 gecertificeerd voor wat betreft de kwaliteit van ons management. De ISO 9001 is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen en legt de nadruk op klanttevredenheid en de daaruit voortkomende kwaliteitszorg en continue verbetering.

Ook beschikken wij over een WFT-certificaat voor het werken conform de WFT (Wet op het financieel toezicht)

Onze relatie met verzekeraars

CKE Verzekeringen heeft, in samenspraak met ANWB, speciaal voor de kaarthouders van de ANWB kampeerkaart CKE een caravanverzekering samengesteld. Wij vergelijken onze producten niet met die van andere verzekeraars, maar weten heel goed waar onze producten verschillen van het aanbod in de markt. Op grond van de speciale voorwaarden en premies die zijn afgesproken, zullen wij alleen de CKE caravanverzekering aanbieden.

Assurantiebelasting

Over onze verzekeringen moeten wij assurantiebelasting afdragen en dit belasten wij aan u door.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering is gesloten, UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de verzekeringspremie die bij u in rekening wordt gebracht.

Afhankelijk van het type verzekering en de door u gekozen betaalwijze en termijn, kunnen er nog andere kosten zijn. Zoals bijvoorbeeld poliskosten en incassokosten.

Wat verwachten wij van u?

Om u goed te kunnen informeren en adviseren over relevante zaken, hebben we altijd actuele contactgegevens nodig. Als daar iets in wijzigt, vragen wij u dat zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Daarnaast vragen wij u natuurlijk ook wijzigingen door te geven die voor de verzekeringen die u via ons heeft afgesloten relevant kunnen zijn. Zoals echtscheiding of schade aan uw of caravan die u niet wil claimen.

14 dagen bedenktijd

Bij het afsluiten van een verzekering via telefonische verkoop of internet, is een bedenktijd van toepassing. Nadat u de polis heeft ontvangen, heeft u het recht om deze verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd is maximaal 14 dagen na ontvangst van de polis. Wilt u hiervan gebruik maken?

Dan dient u dit schriftelijk, telefonisch of per e-mail door te geven. Indien u gebruikmaakt van dit bedenkrecht wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Dit betekent dat er nooit dekking is geweest voor de verzekering. Schade die gemaakt is in deze periode vergoedt de verzekeraar dan ook niet.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij er alles aan om u goed van dienst te zijn. Indien u toch niet tevreden bent, dan vragen wij u om uw adviseur daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Onze adviseurs doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Wordt uw klacht naar uw gevoel niet naar tevredenheid opgelost, neem dan contact op met de kwaliteitscoördinator van Vrieling Adviesgroep (waar CKE Verzekeringen onder valt) via 0523 – 28 27 26 of stuur een mail kwaliteitsverbetering@vrieling.nl. Wilt u meer informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.

Indien u van mening bent dat de uitkomst van onze interne klachtenafhandeling niet bevredigend is, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid), postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 070 – 333 8960, www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij KiFid is 300.006158. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Privacy en Functionaris gegevensbescherming (FG)

Vrieling Adviesgroep, en daarmee CKE Verzekeringen, heeft er uit eigen beweging voor gekozen een Functionaris gegevensbescherming (FG) aan te stellen om op die manier het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en het voldoen aan de privacywetgeving extra te borgen. Onze FG is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De contactgegevens van onze FG vindt u op www.vrieling.nl

Bij CKE Verzekeringen respecteren we de privacy van onze klanten. We zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die onze klanten eventueel ons geven altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG wordt behandeld. Wij delen uw persoonsgegevens alleen wanneer het noodzakelijk is voor de dienstverlening aan u of wanneer we dat verplicht zijn door de wet of vanwege richtlijnen die gelden voor financiële instellingen. Afhankelijk van de soort verzekering dat u bij ons afsluit kan dit verschillen.

Wij bewaren uw gegevens tot 10 jaar nadat u uw polis bij ons heeft opgezegd, tenzij wij een verzoek krijgen om de gegevens eerder te verwijderen en dit wettelijk is toegestaan en er geen bezwaren tegen verwijdering zijn.

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid raadplegen en registreren wij in ieder geval uw gegevens in het Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl. Hier vindt u ook het CIS-privacyreglement.

Wettelijke bepalingen

Elektronische communicatie

CKE Verzekeringen werkt zoveel mogelijk digitaal. Dat kan zijn via e-mail of via een online platform waarvoor u uw persoonlijke inloggegevens gebruikt. Bij het afsluiten van uw verzekering bent u daarmee akkoord gegaan en daarmee ook met het digitaal verstrekken van de documenten die bij uw verzekering horen, zoals de polis en de voorwaarden. Mocht u uw verzekeringsdocumenten toch liever op papier ontvangen dan kunt u ons dat laten weten.

De risico's die een digitale verwerking met zich meebrengt heeft CKE Verzekeringen zoveel mogelijk beperkt door middel van beveiligingsmaatregelen. Welke maatregelen dit zijn, is onderhevig aan verandering omdat zowel de wetgeving hierover (AVG) als de techniek zich steeds verder ontwikkelt.

Sanctiewet en Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme)

De Sanctiewet en de Wwft verplichten ons als financiële instelling om veel te controleren en te verifiëren. De sanctiewet bepaalt onder andere met welke personen er geen zaken gedaan mogen worden of dat er met bepaalde landen of gebieden geen zaken gedaan mogen worden. Afgezien van uw verzekeringsdekking bent u als relatie op grond van de Wet op de economische delicten strafbaar wanneer u zich niet houdt aan de Sanctiewetgeving. Het is dus belangrijk dat u op de hoogte bent van de handelssancties.

Naast dat wij zelf geen transacties mogen doen met personen op de sanctielijst of met landen of gebieden op de sanctielijst, hebben we ook een meldingsplicht om transacties te melden die mogelijk verdacht zijn in dit kader.

Aansprakelijkheid

We zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering keert uit wanneer wij een fout maken in de uitoefening van ons vak als financieel adviseur. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Tot slot

Wij bedanken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt door te kiezen voor CKE Verzekeringen.