



## Dienstenwijzer Mercedes-Benz Insurance Services Nederland B.V.

### Duidelijkheid over de dienstverlening

**Mercedes-Benz Insurance Services Nederland B.V. vindt het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Mercedes-Benz Insurance Services Nederland B.V. laat haar administratie verzorgen door Daimler Financial Services en onder deze naam voeren wij onze dienstverlening voor u uit. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben we deze Dienstenwijzer opgesteld.**

#### Financiële dienstverlening

Deze Dienstenwijzer richt zich op onze advisering met betrekking tot:

- verzekeringen;
- overige financiële diensten.

Waar relevant onderschrijven alle zusterbedrijven van onze groep deze Dienstenwijzer.

De Dienstenwijzer van Daimler Financial Services voldoet aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht (Wft) opstelt.

#### Wie zijn wij?

Daimler Financial Services is adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Wij zien het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd of onderzocht moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw situatie en uw zakelijke en/of persoonlijke omstandigheden.

Daimler Financial Services treedt voor een aantal schadeverzekeringsmaatschappijen op als Gevolmachtigd Agent. Binnen een raamwerk van afspraken mogen wij dan zelfstandig risico's beoordelen, polisverwerking verzorgen alsmede schades behandelen en regelen. Wij leggen over onze werkzaamheden verantwoording af aan die betreffende verzekeringsmaatschappijen. Met onze volmacht zijn wij in staat u zeer specifieke schadeproducten aan te bieden.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wft beschikt Mercedes-Benz Insurance Services Nederland B.V. over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12013393.

De vergunning heeft betrekking op het adviseren en bemiddelen op het gebied van de volgende producten:

- schadeverzekeringen;
- levensverzekeringen;
- spaarrekeningen.

Deze vergunning strekt zich uit over onze zusterbedrijven voorzover zij actief zijn op het gebied van schadeverzekeringen binnen de financiële dienstverlening. Dit zijn de zogenoemde aangesloten instellingen. Per 1 januari 2006 behoren de volgende zusterbedrijven tot de aangesloten instellingen:

- Mercedes-Benz Financial Services Nederland B.V.;
- Daimler Financial Services Nederland B.V.;
- Mercedes-Benz Dealer Bedrijven B.V.

Overigens is Mercedes-Benz Insurance Services Nederland B.V. volledig aansprakelijk voor het handelen en nalaten van de aangesloten instellingen.

#### Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk om goed bereikbaar te zijn voor onze relaties. Daarom maken wij in al onze correspondentie op een heldere manier bekend waar en hoe wij bereikbaar zijn. U kunt op de aangegeven manieren contact met ons opnemen.

#### Daimler Financial Services

Van Deventerlaan 50, 3528 AE UTRECHT,

Postbus 2453, 3500 GL UTRECHT

Telefoon: 030 605 98 41 | Telefax: 030 605 92 81 | Website: [www.mercedes-benzinsuranceservices.nl](http://www.mercedes-benzinsuranceservices.nl)

Algemene informatie en onze polisvoorwaarden vindt u op onze website:

[www.mercedes-benzinsuranceservices.nl](http://www.mercedes-benzinsuranceservices.nl)

## Algemeen

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

- **Schade- en levensverzekeringen.** Te denken valt hierbij aan autoverzekeringen, verzekering van wagenparken, bedrijfsmatige brandverzekeringen, garagepakketverzekeringen, ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, pensioenen, lijfrente, koopsompolissen, spaarverzekeringen, etc.
- **Overige financiële diensten.** Te denken valt hierbij aan sparen, levensloopregeling, etc.

Om ons werk te kunnen verrichten, hebben wij de beschikking nodig over uw persoonlijke gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Als bijlage (zie pagina 4) bij deze Dienstenwijzer specificeren wij onze activiteiten met betrekking tot schade en levensverzekeringen, zodat u een indruk krijgt van onze dienstverlening.

## Onze relatie met verzekeraars

Onze diensten stellen wij adviesvrij aan u ter beschikking. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van verzekeraars kunnen adviseren. Wij kunnen in onze advisering dus de producten van meerdere verzekeraars betrekken.

Daimler Financial Services heeft geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars te bemiddelen.

Vanwege onze omvang hebben wij speciale afspraken met een aantal verzekeraars kunnen maken. Door deze afspraken zijn wij in staat u, zowel inhoudelijk als qua tarifiering, goede en aantrekkelijke aanbiedingen te doen. Daimler Financial Services heeft specifieke eigen producten met volmacht van één of meerdere verzekeringsmaatschappijen samengesteld.

In beginsel zullen wij waar zinvol en relevant voor deze producten een aanbieding aan u uitbrengen op grond van de prijs/kwaliteitverhouding van deze producten. Daimler Financial Services maakt bij elk product de achterliggende partijen en de onderlinge verhoudingen bekend.

Deze partijen en/of verhoudingen worden jaarlijks geëvalueerd en kunnen, bij wijzigende omstandigheden, tussentijds worden aangepast. Van een eventuele wijziging stellen wij onze relaties per eerstkomende hoofdpremievalidatum op de hoogte.

## Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat de verzekeraar - op grond van de verzekeringsvoorwaarden - gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Hebt u ergens anders 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.

Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, zal zowel onze adviseur als u dit formulier dienen te ondertekenen. Voor zakelijke relaties hebben wij een Checklist Verzekeringen voor bedrijven ontwikkeld, die wij samen met u zullen doorlopen en invullen.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen.

Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat u wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende gebeurtenissen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij wij dit anders hebben geregeld zoals wij dat bijvoorbeeld doen bij ziektekostenverzekeringen. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De eventuele schade bij ziektekostenverzekeringen wordt meestal direct afgehandeld. De polis wordt rechtstreeks aan u verzonden. Wij ontvangen achteraf alleen een kopie van de polis.

## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

### Algemene afspraken rondom premiebetaling

- Premiebetaling danwel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
- Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. De verzekeringsmaatschappij of wij stellen u hiervan op de hoogte.

### Incasso door Daimler Financial Services

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons -namens de verzekeringsmaatschappij- bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
- b) automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.

Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit een tweede maal hoeft te betalen.

### Incasso door de verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

### Problemen met premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt conform aan u gecommuniceerd middels polisvoorwaarden en/of nota. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

### Onze beloning

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) of de financiële instelling een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, afsluitprovisie danwel rente die bij u in rekening wordt gebracht. Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

### Beloning op basis van declaratie/fees

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u overleggen. We werken tevens met van tevoren overeengekomen vaste prijzen, zogenoemde fees. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we (als u dit wenst) een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties.

Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en – indien van toepassing – het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

### Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wft stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen en het verlenen van overige financiële diensten. Om up-to-date te blijven, volgen onze medewerkers permanente educatie. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen waarbij de bestaande verzekeringscontracten voorlopig in stand zullen blijven. Totdat de zorgplicht met betrekking tot uw verzekering wordt overgenomen door een andere intermediair ligt deze bij ons.

Eén en ander is niet van toepassing op onze eigen volmachtproducten. In dat geval is het niet mogelijk de contracten over te dragen aan een andere adviseur. Een beëindiging van de relatie betekent in dat geval automatisch een beëindiging van de lopende verzekeringscontracten.

### Klachten

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. De directie van Daimler Financial Services behandelt alle klachten zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de Burgerlijke Rechter of uw klacht indienen bij de onderstaande onafhankelijke instantie:

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFID)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Tel.: 0900-fklacht (0900-3552248) | Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) | E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

### Bijlage

In deze bijlage worden onze werkzaamheden met betrekking tot schadeverzekeringen, levensverzekeringen en overige financiële diensten nader gespecificeerd, zodat u een indruk krijgt van onze dienstverlening.

### Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Het helpen met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die ergens anders lopen.
- Tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u letten wij erop dat u zich niet over- of onderverzekert.
- Wanneer u dat op prijs stelt, lopen we de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij adviseren u bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is (ingevuld).
- In een later stadium controleren wij ook of de polis correct is, zowel wanneer u die vanuit onze volmacht ontvangt als wanneer u deze vanuit de verzekeraar ontvangt.
- Wanneer noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Als er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering aan begunstigde(n) te verrichten.

### Levensverzekeringen en overige financiële diensten

Mocht u ons op het gebied van levensverzekeringen en pensioenen inschakelen dan kunt u van ons (wanneer u dat wenst en voor zover dat relevant voor u is) de volgende dienstverlening verwachten:

- Inventarisatie van uw privé-situatie waarbij we tevens onderzoeken welke voorzieningen u al heeft getroffen.
- Onderzoeken welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt of wilt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- Het terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij (voor zover praktisch haalbaar) u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.
- Als u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop beleggingspremies worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In zo'n situatie geven wij u (indien gewenst) inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- Wij helpen u graag bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij verandering van baan of echtscheiding.
- Wanneer de datum bekend is waarop de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden. Wanneer u dit wenst, bekijken we samen de mogelijkheden van herbelegging.
- Controle of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- Als er, door overlijden van de verzekerde, recht ontstaat op een uitkering zullen wij maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan begunstigde(n) te verrichten.

### Daimler Financial Services

Postbus 2453, 3500 GL Utrecht

Telefoon: 030 605 98 41 | Fax: 030 605 92 81 | Website: [www.mercedes-benzinsuranceservices.nl](http://www.mercedes-benzinsuranceservices.nl)

Wft-vergunningnummer: 12013393

Daimler Financial Services verzorgt de administratie van Mercedes-Benz Insurance Services Nederland B.V.