



# Dienstenwijzer



Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt, is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

### **WIE ZIJN WIJ?**

#### **Alpina Online B.V.**

Lorentzlaan 4  
3401 MX IJsselstein

Postbus : 63, 3400 AB IJsselstein

KVK-nummer : 72699396

AFM-nummer : 12020690

KIFID-nummer : 100.000.471

## HOE KUNT U CONTACT MET ONS OPNEMEN?

Telefoon: 088-6883700

E-mail:[info.online@alpina.nl](mailto:info.online@alpina.nl)

Internet: [www.alpina.nl](http://www.alpina.nl)

Chat, Whatsapp, Messenger: [www.alpina.nl/klantenservice/contact](http://www.alpina.nl/klantenservice/contact)

Bezoek op afspraak voor complexe en/of zakelijke verzekeringen.

### **Kijk eerst op internet**

Wij werken primair via internet, omdat wij u op onze website 24 uur per dag kunnen voorzien van relevante informatie, het laatste nieuws en tips. Bezoek ons op: [www.alpina.nl](http://www.alpina.nl)

## ONZE DIENSTVERLENING

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Personal Benefits
- Employee Benefits
- Schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen

Ons kantoor heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze keuzes en informatie en daardoor volledig objectief en onafhankelijk. Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

## **RUIME KEUZE IN AANBOD**

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

## **ONZE BELONING**

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit, ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

## **PRIVACY**

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Wij gebruiken deze gegevens alleen voor de doelen zoals omschreven in ons privacy statement. Wij hechten veel waarde aan het beschermen van uw privacy. Persoonlijke gegevens worden dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld.

## **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

## **ONS BELONINGSBELEID**

Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris dat marktconform is. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. De beloning van onze medewerkers wordt op basis van deze beoordeling vastgesteld. De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld.

## **Wij hebben uw medewerking nodig:**

Wij zijn voor onze dienstverlening afhankelijk van de informatie die u ons geeft. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over alle lopende verzekeringen, ook die bij andere partijen;
- Informatie over wijzigingen (zoals; verhuizing, scheiding, geboorte, grote uitgaven aan uw woning);
- Van ons ontvangen stukken te controleren op juistheid;
- Van ons ontvangen informatie door te nemen.

**Geen advies:**

Mocht u via onze website een verzekering afsluiten dan is er geen sprake van advies. Wanneer u advies wenst, kunt u contact met ons opnemen. Bij het online afsluiten is, aangezien het geen advies betreft, sprake van Execution Only. Twijfelt u over dekking, voorwaarden of andere zaken, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige schade die u ondervindt door de door u gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering.

**Vakbekwaamheid:**

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continu in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de relevante verzekeringsdiploma's. Deze kennis wordt, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

**KLACHTEN**

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt dit telefonisch of schriftelijk kenbaar maken ter attentie van de directie. U ontvangt zo spoedig mogelijk een reactie. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten

