

DIENTENWIJZER

VERSIE 1.0 | 01-06-2025

TWIST  LOCK
INSURANCE BROKERS

Jeroen van Aalst, Directeur & Coby-Wilma van Essen-Meijers, CCP

In onze dienstenwijzer leggen wij graag uit wie wij zijn en wat u van ons kan én mag verwachten.

WIE ZIJN WIJ?

TwistLock Insurance Brokers is een onderneming dat gespecialiseerd is in verzekeringen voor het MKB+, Havenbedrijven, Scheepsbouw, Logistiek en Aannemers. Onze missie is om klanten die hun risico's willen verzekeren te ontzorgen door deze risico's te verzekeren tegen goede premie en de juiste voorwaarden. Wij werken vanuit ons kantoor in Gorinchem en adviseren en bemiddelen in verzekeringen voornamelijk in Nederland.

TwistLock Insurance Brokers is een zelfstandig opererende broker en heeft bij diverse verzekeringsmaatschappijen een aanstelling, waar middels bemiddeling de klant zijn risico's kan verzekeren. TwistLock Insurance Brokers adviseert haar klanten ook.

ONZE DIENSTEN EN WERKWIJZE

TwistLock Insurance Brokers biedt haar klanten de mogelijkheid om diverse verzekeringen via haar bemiddeling af te sluiten.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U, ONZE KLANT

Uiteraard verwachten wij van u, dat u de juiste gegevens verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan dat gevolgen hebben voor de aanvraag en later op de eventuele schadeafwikkeling. Als uw persoonlijke en/of zakelijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, is het aan te raden dit aan ons door te geven. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven. Wij verzoeken u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren en onjuistheden aan ons door te geven. Tot slot vertrouwen wij erop dat bij een afgesloten dienst tijdig de premie wordt betaald.

PRIVACY

Bij het adviseren over en het afsluiten van financiële producten of diensten vragen wij vertrouwelijke informatie aan onze klanten. U kunt er vanuit gaan, dat wij op een uiterst zorgvuldige wijze omgaan met deze informatie. Door diverse technische en organisatorische maatregelen zijn uw gegevens o.a. beveiligd tegen inbreuk van buitenaf en onrechtmatige verwerking. Wij bewaren uw gegevens nooit langer dan strikt noodzakelijk voor het doel waarvoor wij ze verwerkt hebben. U heeft het recht om ons informatie te vragen over hoe wij persoonsgegevens verwerken en welke persoonsgegevens wij van u verwerken. Tevens heeft u het recht te vragen onjuiste gegevens aan te passen of te verwijderen. Wilt u meer weten over hoe wij omgaan met persoonsgegevens en hoe wij die verwerken? Vraag ook naar ons Privacy statement.

BETALING

Betaling van verzekeringspremies doet u of rechtstreeks aan de verzekeraar waar de polis loopt of aan ons. Dit geschiedt door middel van automatische incasso of een factuur. Per polis zullen wij daarover afspraken met u maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus ongewijzigd in stand. Blijft betaling aan ons of de verzekeraar uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.



HOE WORDEN WIJ BELOOND?

BELONING OP BASIS VAN PROVISIE

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. De beloning is een percentage van de netto premie en de hoogte van het percentage is afhankelijk van het productsoort.

FEE

Wij bieden ook diensten aan tegen een fee basis. De hoogte is afhankelijk van de diensten die wij voor u verrichten.

Een combinatie van provisie/fee is ook mogelijk.

DIENSTVERLENING

ADVIES

Wij kunnen u ook voorzien van een advies. Om tot een advies te komen maken wij eerst een inventarisatie die wij vervolgens analyseren. Op basis van deze analyse komen wij tot een advies.

Ongeacht de manier waarop de verzekering tot stand komt, Twistlock Insurance Brokers zorgt ook voor nazorg. Dat betekent dat wij u bij belangrijke wijzigingen voor uw polis, denk aan aanpassing polisvoorwaarden en/of premie, maar ook relevante wetswijzigingen u hierover informeren.

SCHADE

Indien u schade heeft begeleidt wij u bij de afwikkeling van de schade.

HOE WORDEN ONZE MEDEWERKERS BELOOND?

Het salaris van onze medewerkers is gebaseerd op een vast bedrag. Onze salarissen zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Hoe dit geschiedt hebben wij vastgelegd in ons integriteitshuis (beleid).

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. Deze kennis wordt, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

Onze adviseurs zijn Wft-proof en behalen elke drie jaar hun Wft-certificaten.

Medewerkers die hun Wft-certificaten niet behalen mogen geen advies geven.

BELANGRIJKE GEGEVENS

Wij zijn bij een aantal organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons dienstverlening gewaarborgd blijven. Hieronder sommen wij onze registraties voor u op.



KAMER VAN KOOPHANDEL (KVK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd voor Twistlock Insurance Brokers BV onder nummer 95508090.

AFM

De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen als een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om bepaalde financiële diensten te verlenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12050517. U kunt hier het register van vergunninghouders kunt u raadplegen.

AUTORITEIT PERSOONSGEGEVENS

De AP (Autoriteit Persoonsgegevens) houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens.

KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING (KIFID)

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het KiFiD. Ons aansluitnummer is 300.019149. Meer informatie kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Ons kantoor heeft zich niet geconformeerd aan de bindende uitspraken van de Geschillencommissie KiFiD. U kunt zich ook tot de rechter wenden.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

BEREIKBAARHEID

Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur. Daarnaast hebben wij telefonisch een bereikbaarheidsservice, zodat u bij calamiteiten op ons kunt rekenen. Onze bedrijfsgegevens treft u hieronder:

LOCATIE:

Bezoekadres : Touwbaan 21, 4205 AB Gorinchem

Postadres : Touwbaan 21, 4205 AB Gorinchem

Telefoon : 0183-213092

Email : info@tlib.nl

Website : Twistlock-insurance.nl

WIJ ZIJN U GRAAG VAN DIENST

We hopen dat onze dienstenwijzer u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Heeft u vragen? Aarzelt u dan niet om een verdere toelichting te vragen.





TwistLock Insurance Brokers B.V.

Touwbaan 21

4205 AB Gorinchem

+31 (0) 183 213 092

info@tlib.nl