



Dienstenwijzer

TVM verzekeringen is een financiële dienstverlener met een breed aanbod van diensten en producten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In dit document geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in de dienstverlening van TVM verzekeringen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. TVM verzekeringen	4
2.1 Bereikbaarheid	4
2.2 Contactgegevens	4
2.3 Juridische structuur	4
2.4 Deskundigheid en kwaliteit	5
2.5 Hoe gaan we om met uw persoonsgegevens?	5
2.6 Integer samenwerken	5
3. Onze eigen verzekeringen	6
3.1 TVM verzekeringsproducten	6
3.2 Wat doen wij voor u?	6
3.3 Wat kost onze dienstverlening?	6
4. Onze relatie met andere verzekeraars	7
4.1 TVM verzekeringen	7
4.2 TVM intermediair	7
5. Wat vragen wij van u?	9
5.1 Informatieverstrekking	9
5.2 Betaling van premies	9
6. Vrijheid om de verzekering op te zeggen	9
7. Wat u kunt doen bij klachten	10
8. Ten slotte	11

1. Inleiding

Samen werken, samen meedenken, samen sterker zijn. Samen een team vormen. TVM verzekeringen wil betrokken zijn bij haar relaties. Dat was bij de oprichting al heel belangrijk. Betrokken transportondernemers besloten toen tot de oprichting van een eigen onderlinge verzekeraar. Dat was in die tijd hard nodig omdat andere verzekeraars de transportsector links lieten liggen.

TVM is uitgegroeid tot een internationale transportverzekeraar. Met verzekeringsoplossingen voor logistiek en transport over de weg, over het water en voor pleziervaartuigen.

Belangrijk

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dit betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons af te nemen of om een bepaald (financieel) product bij een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Deze dienstenwijzer geldt op het moment dat een TVM medewerker in verzekeringsproducten adviseert en/of bemiddelt of als u via onze website een verzekeringsproduct afsluit, zonder dat wij u hebben geadviseerd.

2. TVM verzekeringen

2.1 Bereikbaarheid

Algemeen

TVM verzekeringen is gevestigd in Hoogeveen en op werkdagen geopend tijdens kantooruren.

Bent u ondernemer? Dan kunt u ons bereiken via +31 (0)528 29 29 99 of info@tvm.nl.

Bent u particulier? Dan kunt u ons bereiken via +31(0)528 29 29 92 of klantenservice@tvm.nl.

Scheepvaart

Voor uw vaartuigen kunt u ons bereiken op +31 (0)528 29 27 50 of binnenvaart@tvm.nl en pleziervaart@tvm.nl.

International Desk

Onze afdeling International Desk kunt u bereiken via +31 (0)528 29 22 62 of sales@tvm.eu.

2.2 Adresgegevens

TVM verzekeringen

Bezoekadres: Van Limburg Stirumstraat 250,
7901 AW HOOGEVEEN

Postadres: Postbus 130, 7900 AC HOOGEVEEN

www.tvm.nl

[www.fb.com/TVMverzekeringen](https://www.facebook.com/TVMverzekeringen)

www.twitter.com/TVMnl

www.linkedin.com/company/tvm-verzekeringen

2.3 Juridische structuur

TVM verzekeringen N.V. is de verzekeraar van de TVM groep voor voornamelijk zakelijke verzekeringen en voor pleziervaartuigen. Verzekeringen/producten voor bedrijven die TVM zelf niet kan aanbieden worden via TVM intermediair B.V. ondergebracht bij andere verzekeraars.



Autoriteit Financiële Markten (AFM):

De Wet op het financieel toezicht (Wft) stelt hoge eisen aan financiële dienstverleners op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, transparante werkwijze en zorgvuldige behandeling van u als klant. De AFM houdt namens de wetgever gedragstoezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Dit zijn ondernemingen die adviseren over, bemiddelen in of gevolmachtigd zijn van financiële producten op het gebied van sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. U kunt meer lezen over de AFM en het register van alle vergunninghouders inzien op: www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer (0800) 5400540.

TVM verzekeringen N.V.

KvK-nr. TVM 53388992

AFM-nr. TVM 12040443

TVM intermediair B.V.

KvK-nr. 04037611

AFM-nr. 12008094

2.4 Deskundigheid en kwaliteit

Wij zijn in het bezit van de AFM-vergunning voor het verlenen van financiële diensten. Met de AFM-vergunning voldoen wij aan de eisen die gesteld worden vanuit de wetgeving. Onze ervaren adviseurs staan voor integriteit en deskundigheid. Elke adviseur bezit meerdere relevante vakdiploma's. Hun vakkennis houden zij onder andere op peil met scholing en vakbladen. Regelmatig volgen zij daarvoor trainingen om kennis en vaardigheden verder te vergroten en om zich nieuwe producten in de markt goed eigen te maken. Kwaliteit staat in onze dienstverlening centraal.

2.5 Hoe gaan we om met uw persoonsgegevens?

Binnen de TVM groep verwerken wij uw persoonsgegevens onder andere voor de uitvoer van de verzekeringsovereenkomst, waaronder advisering, acceptatie en administratie van uw verzekering en de behandeling van schadegevallen. Indien noodzakelijk voor de uitvoer van de verzekeringsovereenkomst of in geval van een wettelijke verplichting delen wij persoonsgegevens met derden. Wij gaan zorgvuldig om met de gegevens die wij van u ontvangen. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

Uw wettelijke rechten

U kunt uw persoonsgegevens inzien en ze laten verbeteren, aanvullen, wijzigen of laten verwijderen als daar een reden voor is.

Meer informatie

Wilt u meer weten over privacy en hoe wij uw persoonsgegevens verwerken? Lees dan ons actuele cookie- en privacy statement. U vindt deze op onze website, www.tvm.nl, helemaal onderaan.

Contactgegevens

Voor al uw vragen en informatie over privacy kunt u terecht bij onze Data Protection Officer (DPO) via privacy@tvm.nl.

2.6 Integer samenwerken

Onze relatie met u draait vooral om het vertrouwen. Dat is de basis om onze verplichtingen naar onze relaties na te komen. Binnen TVM hebben we 'spelregels' die bepalend zijn voor de manier waarop we zaken met elkaar willen doen. Zo kiezen we ervoor om eerlijk, betrouwbaar, professioneel en respectvol met elkaar om te gaan. En we verwachten van u dat u zich houdt aan de relevante wet- en regelgeving.

Lees er meer over in onze ethische brochure "Onze principes en waarden in het zakendoen". U vindt deze op onze website www.tvm.nl/klantgericht-verzekeren/integriteit-moet-je-doen.

3. Onze eigen verzekeringen

TVM verzekeringen biedt verzekeringsoplossingen voor logistiek en vervoer over de weg en over het water.

3.1 TVM verzekeringsproducten

Voor een groot aantal soorten schadeverzekeringen adviseren wij onze eigen TVM verzekeringsproducten.

Onze verzekeringen zijn voornamelijk gericht op logistieke bedrijven en bedrijven in de vervoerssector in Nederland en haar eventuele buitenlandse dochterondernemingen. Daarnaast bieden wij ook verzekeringen voor de medewerkers van een transportonderneming. Hierbij kunt u onder andere denken aan een ziekteverzuimverzekering of een collectieve ongevallenverzekering.

Voor de transportondernemer en zijn medewerkers heeft TVM verzekeringen een particuliere autoverzekering. Daarnaast verzekeren wij klassieke voertuigen.

Bij TVM verzekeringen kunt u ook uw (particuliere) pleziervaartuigen, zoals motorkruisers, speedcruisers, zeiljachten, sloepen, woonarken en varende woonschepen verzekeren.

Voor sommige verzekeringen (zoals P&I en specifieke aansprakelijkheidsverzekeringen) heeft TVM verzekeringen een mantelovereenkomst met andere verzekeraars afgesloten. TVM verzekeringen treedt dan op als bemiddelaar. U wordt op basis van de mantelovereenkomst verzekerd.

Op onze verzekeringen is Nederlands recht van toepassing, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.

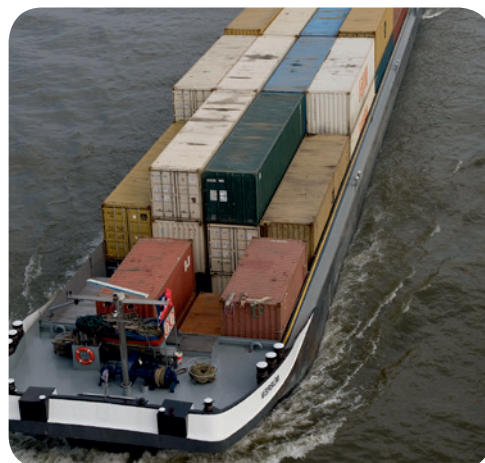
3.2 Wat doen wij voor u?

Wij adviseren bij voorkeur onze eigen verzekeringsproducten. Adviseren houdt dan in dat wij kijken naar uw persoonlijke behoefte en situatie. Op deze wijze gaan wij er van uit dat de door u afgesloten verzekeringen passend zijn en voorzien in uw verzekeringsbehoefte. Als u direct via onze website een verzekeringsproduct afsluit, zonder dat wij u hebben geadviseerd, is er sprake van "execution only". U bepaalt in dit geval zelf, zonder onze tussenkomst, welke verzekering en dekking bij u past. U bent zelf verantwoordelijk voor de gemaakte keuzes. Heeft u toch behoefte aan advies, dan kunt u altijd contact opnemen met TVM.

3.3 Wat kost onze dienstverlening?

Voorzover het gaat om onze eigen verzekeringsproducten zijn alle kosten onderdeel van de premie.

Een TVM-medewerker ontvangt voor het sluiten van verzekeringen met u alleen een vast salaris.



4. Onze relatie met andere verzekeraars

Voor risico's die TVM niet zelf verzekert bieden wij producten of diensten aan van andere aanbieders.

4.1 TVM verzekeringen

TVM verzekeringen adviseert transportbedrijven over de eigen TVM producten.

4.1.1 Wat kost deze dienstverlening?

Voor zover het gaat om bemiddeling in buitenlandse verzekeringsproducten zijn alle kosten, waaronder de provisie die wij van de verzekeraar ontvangen, onderdeel van de premie.

4.2 TVM intermediair

Als TVM verzekeringen uw risico niet kan verzekeren, dan kunt u gebruik maken van de dienstverlening van TVM intermediair. TVM intermediair is onderdeel van de TVM groep en treedt op als assurantietussenpersoon.

Voor het bemiddelen in en beheren van financiële producten, zoals schadeverzekeringen, werkt TVM intermediair samen met zorgvuldig geselecteerde verzekeraars in binnen- en buitenland. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op de ervaringen met deze verzekeraars. De beschikbare producten selecteren wij op basis van een gedegen en objectieve analyse. TVM intermediair informeert u altijd vooraf welke verzekeraars worden betrokken in de analyse.

In het buitenland kan TVM intermediair gebruik maken van lokale tussenpersonen. Deze buitenlandse tussenpersonen hebben een aanstelling bij buitenlandse verzekeraars en ondersteunen TVM intermediair om u als klant goed te kunnen adviseren. TVM intermediair blijft in dit geval aanspreekpunt voor u als klant. TVM intermediair ontvangt hiervoor een deel van de provisie.

Voor producten waar TVM intermediair niet over kan/mag adviseren of voor landen waar TVM intermediair (nog) geen samenwerking met een lokale partner heeft, kan TVM intermediair u geen advies geven. TVM intermediair kan u eventueel doorverwijzen naar een financieel dienstverlener in het betreffende land. In dat geval is niet TVM intermediair maar de buitenlandse financieel dienstverlener uw adviseur en aanspreekpunt. TVM intermediair vervult geen enkele rol in de advisering of verkoop. TVM intermediair heeft dan de rol van leadgenerator en ontvangt hiervoor mogelijk een passende vergoeding.

4.2.1 Adviesvrij

TVM intermediair is adviesvrij en een ongebonden selectieve bemiddelaar. Dit betekent dat wij zelf kunnen beslissen met welke verzekeraars wij samenwerken, maar dat we wel werken met een vooraf geselecteerde groep verzekeraars.

TVM intermediair heeft een aantal voorkeurverzekeraars. Voor de TVM zorgverzekering is dat CZ. Voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering adviseert en bemiddelt TVM intermediair over de Ondernemers-AOV, een product van De Goudse.

Bij een arbeidsongeschiktheidsverzekering leggen wij onze dienstverlening en/of onze beloning via een afzonderlijke opdrachtovereenkomst schriftelijk met u vast.

4.2.2 Wat kost de dienstverlening van TVM intermediair?

Om de diensten te kunnen verlenen maakt TVM intermediair bedrijfskosten zoals salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding voor de dienstverlening kan op verschillende wijzen tot stand komen. TVM intermediair kan een vergoeding ontvangen van de financiële instelling waarvan u een product heeft afgenomen. Of TVM intermediair brengt een vergoeding rechtstreeks bij u in rekening. Het eerste gesprek, dat bedoeld is om elkaar te informeren, is voor rekening van TVM intermediair. Wanneer u daarna besluit om verder het adviestraject in te gaan, gelden onderstaande beloningsvormen.

4.2.3 Beloning op basis van provisie, eenmalige vaste vergoeding, calculatie of abonnementsvorm

De diensten van TVM intermediair worden betaald op basis van provisie, een vaste vergoeding, calculatiebasis of service abonnement. Ook is een combinatie van de eerstgenoemde drie beloningsvormen mogelijk. Voor onze tarieven en beloningsvormen per verzekering verwijzen wij u naar de Tariefkaart Diensten TVM intermediair.

4.2.4 Betaling van de beloning

Als wij de vergoeding van onze diensten rechtstreeks bij u in rekening brengen ontvangt u van ons altijd een gespecificeerde factuur. U kunt het factuurbedrag naar ons overboeken, maar ook door middel van automatische incasso laten incasseren. Betaling in rekening-courant is ook mogelijk. Dit geldt ook voor het serviceabonnement waarbij u tevens de keuze heeft uit een maandelijkse of jaarlijkse factuur. Een factuur voor onze dienstverlening is belast met btw als er enkel advies of bijvoorbeeld een second opinion wordt gegeven en er geen intentie is om een verzekering te sluiten.

Wanneer de intentie van het advies specifiek gericht is op bemiddeling van een financieel product hoeft TVM intermediair geen btw te rekenen. Dit geldt eveneens als de verzekering uiteindelijk geen doorgang vindt door bijvoorbeeld een afwijzing, uitsluiting, premieverhoging e.d.

4.2.5 Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds de door u verstrekte opdracht intrekt dan is TVM intermediair gerechtigd de tot dan gemaakte kosten voor de verrichte werkzaamheden bij u in rekening te brengen.



5. Wat vragen wij van u?

5.1 Informatieverstrekking

U mag aan onze dienstverlening en advisering hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook iets van u.

Juiste en volledige informatie

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen van u dat u ons tijdig de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit betreft alle zaken die van doen hebben op de door u te sluiten of afgesloten verzekeringen. Dit is ook in uw eigen belang. Wanneer u dit niet doet kan dit gevolgen hebben voor de dekking en de eventuele (schade-) uitkering.

Wij delen de informatie binnen de TVM groep, zodat u deze maar een keer hoeft te verstrekken.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten of schadeverzekeringen bij een ander heeft afgesloten en daar ook laat beheren. Om u goed te kunnen adviseren is het voor ons belangrijk om een totaalbeeld van uw (financiële) situatie te hebben. Wij kunnen u vragen om inzage hierin. Met u bespreken wij waarover wij u adviseren en wat u door andere partijen laat beheren. Ook om te voorkomen dat bepaalde risico's onderverzekerd of dubbel verzekerd zijn.

Gegevens controleren

Wij vragen u om de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt altijd te controleren op juistheid. Denk aan offertes, polissen en contracten. Onjuistheden dient u aan ons door geven.

Wijzigingen doorgeven

Ook na het adviseren en bemiddelen vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw bedrijf, persoonlijke situatie of die van uw medewerkers, die van invloed kunnen zijn op de financiële diensten en/of schadeverzekeringen die u heeft afgenomen. U moet hierbij denken aan investeringen in uw bedrijf, veranderingen van werkzaamheden en verhuizingen. Maar ook in privé-situaties zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding of overlijden. En aan veranderingen rondom uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie zoals een andere baan, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of een erfenis.

5.2 Betaling van premies en assurantiebelasting

In de meeste gevallen geschieden betalingen, die u in verband met een afgesloten collectieve regeling of financiële product zoals schadeverzekeringen verschuldigd bent, door middel van automatische incasso, een rekening courantverhouding of factuur. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in premiebetaling levert later extra kosten op, of mogelijk zelfs problemen met de dekking van uw verzekering. Kunt u de premie niet op tijd betalen? Neem dan contact met ons op. Wij zoeken dan samen naar een oplossing. Over onze verzekeringen moet u assurantiebelasting betalen. Voorondermeertransportaansprakelijkheidsverzekeringen geldt een vrijstelling voor assurantiebelasting. Op onze facturen kunt u zien wanneer u assurantiebelasting moet betalen.

6. Vrijheid om de verzekering op te zeggen

Een relatie is waardevol als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Het kan voorkomen dat er op enig moment redenen zijn om afscheid van elkaar te gaan nemen. Voelt u zich dan vrij om dat ons te laten weten. U heeft altijd het recht om uw verzekeringen op te zeggen. Als u verzekeringen via TVM intermediair heeft afgesloten,

kunt u de betreffende verzekeraar(s) verzoeken de verzekering(en) over te dragen aan een andere tussenpersoon of u kunt de verzekering(en) opzeggen.

Wat voor u geldt, kan ook voor ons gelden. Ook wij kunnen het initiatief nemen om uw verzekering(en) te beëindigen.

7. Wat u kunt doen bij klachten

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Het is nooit helemaal uit te sluiten dat er iets mis gaat. Als u een klacht heeft dan kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure van TVM. Deze procedure heet "TVM klachtenloket".

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaan we elke mondelinge of schriftelijke melding van ontevredenheid die niet meer op te vatten is als een normale uitwisseling van argumenten. Dit zijn in elk geval meldingen dat TVM verzekeringen of één van de andere bedrijven binnen de TVM groep niet aan de verwachtingen heeft voldaan die als klacht worden ingediend of als zodanig herkenbaar zijn. Een eenmalige vergissing, zoals een verschrijving of iets dergelijks, merken we niet aan als klacht. Ook een vraag om een toelichting waarom iets bijvoorbeeld niet onder de verzekeringsdekking valt, merken we niet aan als klacht.

De klachtenprocedure

Als verzekeraar, intermediair en volmachtbedrijf moeten we ons houden aan de Gedragscodes van het Verbond van Verzekeraars en de Wet Financieel toezicht. Die verplichten ons om een klachtenprocedure te hanteren. Terecht vinden wij, want alleen met behulp van een dergelijke procedure kunnen we onze klanten de best mogelijke service garanderen. Tegelijkertijd versterken we hiermee onze positie als specialist voor de transportsector. Deze regeling geldt voor TVM verzekeringen en haar dochtermaatschappijen. De behandeling van alle klachten vindt plaats bij het TVM klachtenloket.

TVM klachtenloket: hoe gaat dat in zijn werk?

Eigenlijk is het heel eenvoudig! Heeft u een klacht of constateert u een fout die vaker voor is gekomen, dan kunt u een e-mail sturen naar klachtenloket@tvm.nl. Neemt u liever telefonisch contact op, dan zijn wij te bereiken via +31 (0) 528 29 29 99. Wilt u aangeven wat er is gebeurd en waarover u niet te tevreden bent? U hoeft geen stukken bij te voegen waarover TVM al beschikt. We zullen die stukken dan zelf intern verzamelen.

Bij het klachtenloket wordt de melding geregistreerd en de klacht of het probleem in behandeling genomen. Het klachtenloket wordt beheerd door de klachtencoördinator, te weten de directeur Schade. De klachtencoördinator bepaalt samen met de leidinggevende of het directielid onder wiens verantwoordelijkheid de klacht werd gemeld, wie de klacht zal behandelen. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een eerste inhoudelijke reactie. Lukt dat niet binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht, dan sturen wij u binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging met een aankondiging door wie en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.

U kunt een klacht uiteraard ook schriftelijk indienen:

TVM klachtenloket
Postbus 130
7900 AC HOOGEVEEN
✉ e-mail klachtenloket@tvm.nl

Daarnaast is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), het overkoepelende klachtenloket voor financiële diensten voor consumenten. De consument die het oordeel van TVM met betrekking tot een particuliere verzekering niet bevredigend vindt, kan zich wenden tot het:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
☎ telefoon 0900 - 35 22 48
✉ e-mail info@kifid.nl

Als u een geschil niet aan TVM en/of het KiFiD wilt voorleggen, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

8. Ten slotte

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen? Aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!





TVM verzekeringen | Van Limburg Stirumstraat 250 | Postbus 130 | 7900 AC HOOGEVEEN
☎ +31 (0)528 29 29 99 ✉ info@tvm.nl 🌐 www.tvm.nl