



Dienstenwijzer en algemene voorwaarden financiële dienstverlening

TVM verzekeringen en TVM intermediair

2022V01

TVM



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

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Algemene informatie	4
2.1	Hoe zijn we bereikbaar?	4
2.2	Wat zijn de contactgegevens?	4
2.3	Hoe is de juridische structuur?	5
2.4	Hoe gaan we om met de deskundigheid en kwaliteit van de dienstverlening?	5
2.5	Hoe gaan we om met uw persoonsgegevens?	5
2.6	Hoe werken we samen op een integere manier?	5
3	TVM verzekeringen	6
3.1	Wat doet TVM verzekeringen?	6
3.2	TVM verzekeringsproducten Logistiek en Transport	6
3.3	TVM verzekeringsproducten Internationaal	6
3.4	TVM verzekeringsproducten Scheepvaart	6
3.5	Wat doen wij voor u?	6
3.6	Hoe kunt u schade regelen?	6
3.7	Wat kost de dienstverlening?	6
3.8	Wat zijn de regels voor het betalen van de premie	6
3.9	Hoe kan de dienstverlening (worden) stopgezet?	6
4	TVM intermediair	7
4.1	Wat doet TVM intermediair?	7
4.2	Wat doen wij voor u?	7
4.3	Hoe kunt u schade regelen?	8
4.4	Wat kost de dienstverlening?	8
4.5	Wat zijn de regels voor het betalen van de premie / vergoeding?	8
4.6	Met welke verzekeraars en partners werken we samen?	8
4.7	Hoe kan de dienstverlening (worden) stopgezet?	8
5	Wat vragen wij van u?	9
5.1	Welke informatie hebben we van u nodig?	9
6	Wat kunt u doen bij klachten?	10
6.1	Wat is een klacht?	10
6.2	Heeft u een klacht?	10
6.3	Hoe behandelen wij uw klacht?	10
6.4	Niet tevreden met de afhandeling van uw klacht door TVM?	10
7	Welke regels willen we daarnaast nog met u afspreken?	11
7.1	Hoe ontvangt u informatie van TVM verzekeringen en TVM intermediair?	11
7.2	Hoe mag u de adviezen van TVM gebruiken?	11
7.3	Welke aanvullende afspraken gelden er voor de adviezen en verzekeringen?	11
7.4	Hoe ontvangt u wijzigingen van dit document?	11
7.5	Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?	11

1 Inleiding

TVM verzekeringen N.V. (hierna TVM verzekeringen) is de verzekeraar van de TVM groep voor voornamelijk zakelijke verzekeringen en voor pleziervaartuigen. TVM verzekeringen is uitgegroeid tot een internationale transportverzekeraar. Het biedt verzekeringsoplossingen voor logistiek en transport over de weg, over het water en voor pleziervaartuigen. TVM intermediair B.V. (hierna TVM Intermediair) bemiddelt in financiële producten en diensten van andere aanbieders, voor risico's die TVM verzekeringen niet zelf verzekert. Hierdoor kan er een compleet verzekeringspakket worden aangeboden.

Dienstenwijzer en algemene voorwaarden financiële dienstverlening

Dit document heeft betrekking op de relatie die die u rechtstreeks heeft met TVM verzekeringen en TVM intermediair. Hieronder verstaan wij onder andere:

- welke regels er gelden;
- wat de verplichtingen van u en ons zijn;
- hoe onze beloning wordt vastgesteld;
- welke dienstverlening u van ons mag verwachten.

Vragen

Heeft u vragen over dit document? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag.

2 Algemene informatie

2.1 Hoe zijn we bereikbaar?

TVM is gevestigd in Hoogeveen en op werkdagen bereikbaar tijdens kantooruren.

Logistiek en Transport

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 particulieren@tvm.nl.

Binnenvaart en Pleziervaart

Voor uw vaartuigen kunt u ons bereiken via +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 Wat zijn de contactgegevens?

TVM

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 Hoe is de juridische structuur?

TVM verzekeringen N.V. en TVM intermediair zijn dochter-ondernemingen van Coöperatie TVM U.A. TVM verzekeringen is de verzekeraar van de TVM groep voor voornamelijk zakelijke verzekeringen, de klassieke voertuigenverzekering en voor de bootverzekering. 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. 53388992
AFM-nr. 12040443

TVM intermediair B.V.

KvK-nr. 04037611
AFM-nr. 12008094

2.4 Hoe gaan we om met de deskundigheid en kwaliteit van de dienstverlening?

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. Dit doen we onder andere voor de uitvoer van de verzekeringsovereenkomst, waaronder advisering, acceptatie en administratie van uw verzekering en de behandeling van schadegevallen.

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. Wij delen persoonsgegevens met derden als dit nodig is voor de uitvoer van de overeenkomst of een wettelijke verplichting is.

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 privacy statement. U vindt deze op onze website, www.tvm.nl/privacy-statement.

Contactgegevens

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

2.6 Hoe werken we samen op een integere manier?

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' 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/over-tvm/klantgericht-verzekeren/integriteit-moet-je-doen.

3 TVM verzekeringen

3.1 Wat doet TVM verzekeringen?

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

3.2 TVM verzekeringsproducten Logistiek en Transport

Deze verzekeringen zijn voornamelijk gericht op logistieke bedrijven en bedrijven in de vervoerssector in Nederland. 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. Ook verzekeren wij klassieke voertuigen.

3.3 TVM verzekeringsproducten Internationaal

Deze verzekeringen zijn voornamelijk gericht op de buitenlandse dochterondernemingen van logistieke dienstverleners.

3.4 TVM verzekeringsproducten Scheepvaart

Deze verzekeringen zijn gericht op binnenvaart ondernemingen en de risico's van de beroepsvaart.

Daarnaast biedt TVM verzekeringen voor (particuliere) pleziervaartuigen, zoals motorkruisers, speedcruisers, zeiljachten, sloepen, woonarken en varende woonschepen.

3.5 Wat doen wij voor u?

Binnen TVM verzekeringen kunt u op verschillende manieren verzekeringen afsluiten. Of dit mogelijk is, hangt af van het type verzekering dat u bij ons wilt afsluiten.

1. Verzekeren met advies Adviseren

Adviseren houdt dan in dat wij kijken naar uw persoonlijke behoefte en situatie. Wij adviseren bij voorkeur onze eigen verzekeringsproducten. Op deze wijze gaan wij er van uit dat de door u afgesloten verzekeringen passend zijn en voorzien in uw verzekeringsbehoefte.

Onderhouden en wijzigen verzekeringen

Als u een product afgesloten heeft met advies, dan is het belangrijk om te zorgen dat uw verzekeringsoplossing blijft passen bij uw individuele situatie.

Wat betekent dit voor u?

- Bij belangrijke wijzigingen in uw situatie is het van belang dat u contact opneemt met ons.
- Wij nemen met een vaste regelmaat contact met u op om samen te bekijken of uw verzekeringsoplossing nog steeds passend is.
- Bij belangrijke wijzigingen in een verzekeringsproduct of een risico nemen we contact met u op, om samen te zorgen dat uw verzekeringsoplossing passend blijft.

2. Direct producten afsluiten (execution only) Direct product online afsluiten

Als u geen advies wenst dan is het mogelijk om verzekeringen af te nemen, dan kunt u direct via onze website bepaalde

verzekeringsproducten afsluiten. Hierover adviseren we u dan niet en 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 (later) toch behoefte aan advies, dan kunt u altijd contact opnemen met TVM.

Onderhouden en wijzigen verzekeringen

Als u een product afgesloten heeft zonder advies, dan is het belangrijk om zelf te zorgen dat uw verzekeringsoplossing blijft passen bij uw situatie. U bent hier zelf verantwoordelijk voor.

3.6 Hoe kunt u schade regelen?

Heeft u schade op een verzekering die via ons loopt? Neem dan altijd contact met ons op. Wij begeleiden u verder gedurende de gehele looptijd van de afhandeling van uw schade. Ook kunnen we in bepaalde situaties door een snelle actie eventuele vervolgschade voorkomen.

3.7 Wat kost de dienstverlening?

Om de diensten te kunnen verlenen maakt TVM verzekeringen bedrijfskosten zoals salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. In de arbeidsovereenkomst met TVM medewerkers zit geen variabele beloning.

Voor onze eigen TVM verzekeringsproducten zijn al deze kosten onderdeel van de premie.

3.8 Wat zijn de regels voor het betalen van de premie?

Wij maken altijd afspraken met u over de betaling van de premie. Het kan zijn dat wij zelf de premie incasseren. In bepaalde situaties is een automatische incasso verplicht, bijvoorbeeld in geval van betaling van premie per maand.

Kunt u de premie niet op tijd betalen? Neem dan contact met ons op. Wij zoeken dan samen naar een oplossing. Achterstand in premiebetaling levert mogelijk extra kosten op of soms een opschorting van uw verzekering.

3.9 Hoe kan de dienstverlening worden stopgezet?

Een relatie is waardevol als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Het kan voorkomen dat er op een moment redenen zijn om afscheid van elkaar te nemen. Voelt u zich dan vrij om dat ons te laten weten. U heeft altijd het recht om de verzekeringen van TVM verzekeringen te beëindigen en daarmee de dienstverlening stop te zetten.

Wat voor u geldt, kan ook voor ons gelden. Ook wij kunnen het initiatief nemen om onze relatie met u te beëindigen, bijvoorbeeld in geval van fraude. Of dat uw activiteiten niet vallen binnen onze doelgroep.

4 TVM intermediair

4.1 Wat doet TVM intermediair?

Voor risico's die TVM verzekeringen niet zelf verzekert, bieden wij producten of diensten aan van andere aanbieders. Hierdoor kan TVM u een totaalpakket aanbieden, bestaande uit producten van TVM verzekeringen en andere verzekeraars.

De producten van andere verzekeraars lopen via TVM intermediair. TVM intermediair treedt op als assurantietussenpersoon.

4.2 Wat doen wij voor u?

TVM intermediair adviseert u alleen als u ook rechtstreeks bij TVM verzekeringen producten afneemt.

Als wij met u afspreken dat wij u adviseren, dan volgt TVM intermediair altijd een vast stappenplan zodat u als klant duidelijk weet waar u aan toe bent en wat dit voor u betekent.

1. Inventariseren situatie

De basis van ons advies is een inventarisatie. De inventarisatie wordt uitgevoerd door de adviseur van TVM intermediair. In de inventarisatie wordt tenminste meegenomen:

- welke (verzekerings-)behoeften en wensen u heeft;
- welke risico's loopt u als klant;
- uw risicobereidheid en draagkracht;
- uw kennis en ervaring op het gebied van deze risico's en het verzekeren hiervan.

Wij informeren u altijd over welke risico's worden meegenomen in de inventarisatie. Als bepaalde risico's niet worden meegenomen, dan geven wij dit expliciet aan. Tijdens de voorbereiding en uitvoering van deze inventarisatie maken wij gebruik van de door u beschikbaar gestelde informatie. Dit betreft onder andere uw bedrijfsactiviteiten en eventueel lopende verzekeringen. Uw adviseur analyseert de inventarisatie en vertaalt deze naar een advies.

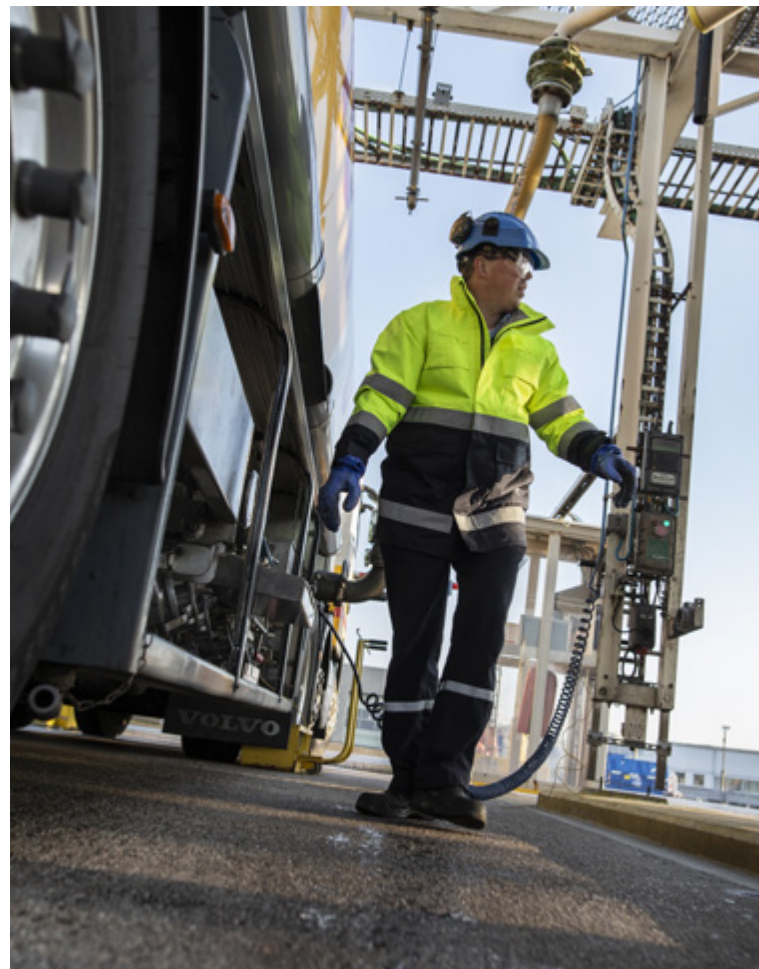
De door TVM intermediair verstrekte adviezen zijn gebaseerd op de op dat moment geldende wet- en regelgeving en beschikbare informatie.

2. Vastleggen en keuzes maken en de verzekeringsoplossing samenstellen

Op basis van ons advies leggen wij samen met u vast welke keuzes er gemaakt worden. Ook leggen we vast welke risico's u zelf kunt en wilt dragen en voor welke risico's een verzekering is gewenst.

Vervolgens zetten we met u samen de volgende stappen. We helpen u om tot de voor u optimale verzekeringsdekking te komen die past bij uw individuele situatie. Dit betekent dat we premie indicaties en offertes opvragen, de dekkingen voor risico's samenstellen en de juiste verzekeringsproducten selecteren. Wij informeren u altijd vooraf bij welke verzekeraar(s) we een offerte opvragen.

De door TVM intermediair gemaakte berekeningen en gemelde premies zijn indicaties. Hieraan kunt u geen rechten ontleen.



3. Afsluiten verzekeringen

Als u een keuze heeft gemaakt over de af te sluiten verzekeringen, gaan we voor u regelen dat deze producten worden afgesloten.

Voor ons zijn de uitgebrachte offertes vrijblijvend. De aanbieder van de verzekeringen kan een voorbehoud maken ten aanzien van acceptatie. Berekeningen zijn een indicatie en u kunt hieraan geen rechten ontleen.

4. Onderhouden en wijzigen verzekeringen

Als u met ons heeft afgesproken dat er een adviesrelatie geldt dan is het belangrijk om te zorgen dat uw verzekeringsoplossing blijft passen bij uw individuele situatie.

Wat betekent dit voor u?

- Bij belangrijke wijzigingen in uw situatie is het van belang dat u contact opneemt met ons.
- Wij nemen met een vaste regelmaat contact met u op om samen te bekijken of uw verzekeringsoplossing nog steeds passend is.
- Bij belangrijke wijzigingen in een verzekeringsproduct of een risico nemen we contact met u op, om samen te zorgen dat uw verzekeringsoplossing passend blijft.

4.3 Hoe kunt u schade regelen?

Heeft u schade op een verzekering die via ons loopt? Neem dan altijd contact met ons op. Wij helpen u vervolgens met het melden van uw schade bij de verzekeraar. Wij begeleiden u verder gedurende de gehele looptijd van de afhandeling van uw schade. Ook kunnen we in bepaalde situaties door een snelle actie eventuele vervolgschade voorkomen.

De verzekeraar bepaalt altijd of er recht is op een schadevergoeding of uitkering. Zij stellen ook de hoogte daarvan vast.

4.4 Wat kost de dienstverlening?

Om de diensten te kunnen verlenen maakt TVM intermediair bedrijfskosten zoals salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. In de arbeidsovereenkomst met TVM medewerkers zit geen variabele beloning.

De vergoeding voor de dienstverlening kan op verschillende wijzen tot stand komen, afhankelijk van het product waarover TVM intermediair adviseert en in bemiddelt.

Vergoeding als onderdeel van de premie

Voor alle producten (met uitzondering van de arbeidsongeschiktheidsverzekering) is de vergoeding voor advies, bemiddeling, beheer en hulp bij schade een onderdeel van de premie (provisie).

Vergoeding advies en beheer

Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Bij een arbeidsongeschiktheidsverzekering leggen wij onze dienstverlening en beloning via een afzonderlijke opdracht-overeenkomst schriftelijk met u vast. Deze beloning bestaat uit een advies en afsluitvergoeding en serviceabonnement. Over dit product ontvangt TVM intermediair geen provisie.

4.5 Wat zijn de regels voor het betalen van de premie / vergoeding?

Wij maken altijd afspraken met u over de betaling van de premie. Het kan zijn dat wij zelf de premie incasseren of dat de verzekeraar dit doet. In bepaalde situaties is een automatische incasso verplicht, bijvoorbeeld in geval van betaling van de premie per maand.

Kunt u de premie niet op tijd betalen? Neem dan contact met ons op. Wij zoeken dan samen naar een oplossing. Achterstand in premiebetaling levert mogelijk extra kosten, een opschorting of beëindiging van uw verzekering of het vervallen van een recht op een schadeuitkering.

De vergoeding vanuit AOV advies/beheer brengen we rechtstreeks bij u in rekening.

4.6 Met welke verzekeraars en partners werken we samen?

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. Dit zijn 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, zodat wij onze klanten een totaalpakket kunnen aanbieden.

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

Verzekeraars in het buitenland

In het buitenland werkt TVM intermediair samen met lokale tussenpersonen en verzekeraars. 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 uw aanspreekpunt, tenzij wij iets anders met u afspreken. 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 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 de buitenlandse financieel dienstverlener uw adviseur en aanspreekpunt. In deze situatie heeft u geen relatie met TVM intermediair en kunt u TVM intermediair ook niet aanspreken. TVM intermediair ontvangt mogelijk een passende vergoeding voor het doorverwijzen naar de buitenlandse adviseur.

4.7 Hoe kan de dienstverlening worden stopgezet?

Een relatie is waardevol als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Het kan voorkomen dat er op een moment redenen zijn om afscheid van elkaar te nemen. Voelt u zich dan vrij om dat ons te laten weten. U heeft altijd het recht om de samenwerking met TVM intermediair te beëindigen.

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 verzekeringen opzeggen.

Wat voor u geldt, kan ook voor ons gelden. Ook wij kunnen het initiatief nemen om onze relatie met u te beëindigen. Een voorbeeld hiervan is dat u geen lopende verzekeringen meer heeft bij TVM verzekeringen. In dat geval bent u verplicht de bij TVM intermediair lopende verzekering(en) over te dragen aan een andere tussenpersoon of rechtstreeks te laten lopen, als de verzekeraar dit toestaat. Hiervoor geldt dat dit binnen een redelijke termijn moet gebeuren.

5 Wat vragen wij van u?

5.1 Welke informatie hebben we van u nodig?

Wanneer u een relatie met ons bent aangegaan, mag u aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Wij verwachten daarbij ook iets van u.

We zijn afhankelijk van de informatie die u ons geeft

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons geeft. Wilt u zorgen dat u ons tijdig de juiste en volledige informatie verstrekt? Dit gaat over alle zaken die relevant zijn voor de te sluiten of afgesloten verzekeringen.

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

We hebben een totaalbeeld nodig om u goed te adviseren

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten of verzekeringen 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.

Controleer altijd de gegevens op documenten die u van ons ontvangt

Controleer altijd de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt. Denk hierbij aan offertes, polissen en contracten. Onjuistheden moet u aan ons door geven.

Geef wijzigingen aan ons door

Informeer ons altijd over wijzigingen in:

- uw bedrijf;
- uw persoonlijke situatie.

Deze omstandigheden kunnen invloed hebben op verzekeringen die u heeft afgesloten. U moet hierbij ook denken aan investeringen in uw bedrijf, veranderingen van werkzaamheden en verhuizingen. In uw privé-situatie kunnen er ook dingen veranderen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding of overlijden. Maar ook aan veranderingen rondom uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie zoals een andere baan, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of een erfenis. Neem in al deze gevallen contact met ons op.

Als u een (digitaal) bericht aan TVM intermediair heeft verzonden mag u er op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt, wanneer u een bevestiging van de ontvangst daarvan heeft ontvangen.

Het belang van juiste informatie

Zorg er voor dat TVM verzekeringen en TVM intermediair alle informatie heeft die nodig is om de opdracht, het contract of een wettelijke verplichting uit te voeren. Dit is in uw eigen belang. Wanneer u dit niet doet kan dit gevolgen hebben. Dit kan leiden tot bijvoorbeeld de opschorting van de uitvoering van de opdracht of het niet vergoeden van schade.

Zorg dat we u goed kunnen bereiken

Om onze dienstverlening goed uit te kunnen voeren moeten we u kunnen bereiken. Wij vertrouwen erop dat u bereikbaar bent op het bij ons bekende adres, telefoonnummer en het opgegeven e-mailadres. Als een van deze gegevens wijzigen geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door.





6 Wat kunt u 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. Klachten kunt u melden bij het TVM klachtenloket. Door een zorgvuldige klachtenprocedure kunnen we onze klanten de best mogelijke service garanderen.

6.1 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.

6.2 Heeft u een klacht?

Neem dan eerst contact met ons op. Als u er met onze medewerker niet uitkomt dan kunt u uw klacht insturen via het online klachtenformulier, per post of per e-mail.

TVM klachtenloket

online klachtenformulier

Per post: TVM klachtenloket

Postbus 130 7900 AC HOOGEVEEN

Per e-mail: klachtenloket@tvm.nl

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.

6.3 Hoe behandelen wij uw klacht?

Het klachtenloket, beheert door de klachtencoördinator, registreert uw klacht en neemt deze in behandeling. De klachtencoördinator bepaalt samen met de betrokken leidinggevenden en bestuursleden wie de klacht gaat behandelen. U krijgt binnen 10 werkdagen van ons een eerste inhoudelijke reactie.

Lukt dit niet? Dan informeren wij u zo spoedig mogelijk over de reden van vertraging. We laten u ook weten wanneer u wel een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

6.4 Niet tevreden met de afhandeling van uw klacht door TVM?

Consumenten

Dan staat het u uiteraard vrij uw klacht voor te leggen aan de rechter of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt dit digitaal doen via de website van het Kifid (<https://www.kifid.nl/klacht-indienen/>) of per post (Postbus 93257, 2509 AG Den Haag).

Zakelijke klanten

Wanneer u het niet eens bent met de uitkomst van uw klacht staat het u uiteraard vrij uw klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter.

7 Welke regels willen we daarnaast nog met u afspreken?

7.1 Hoe ontvangt u informatie van TVM verzekeringen en TVM intermediair?

TVM is continue de dienstverlening aan klanten aan het verbeteren.

TVM is bezig met de digitalisering van alle offertes, polissen, documenten en correspondentie. Dit betekent dat u steeds meer informatie vanuit TVM verzekeringen en TVM intermediair op een digitale wijze ontvangt.

Hierdoor is informatie sneller beschikbaar, gemakkelijker intern deelbaar en bovendien is dit duurzamer.

7.2 Hoe mag u de adviezen van TVM gebruiken?

Alle intellectuele eigendomsrechten en andere rechten zijn van TVM verzekeringen, TVM intermediair en/of van de TVM groep en/of haar dochterondernemingen.

U en/of uw medewerkers mogen onze rapporten, adviezen en dergelijke op geen enkele manier wijzigen. Ook mogen u en/of uw medewerkers deze informatie niet met iemand anders delen of openbaar maken.

Dit geldt niet wanneer wij samen met u hier schriftelijk afspraken over hebben gemaakt. U mag onze adviezen, rapporten, software en dergelijke wel gebruiken binnen uw bedrijf. Dit gebruiksrecht geldt alleen gedurende de periode dat er een lopende relatie is tussen u en TVM verzekeringen en/of TVM intermediair.

7.3 Welke aanvullende afspraken gelden er voor de adviezen en verzekeringen?

Op de relatie tussen u en TVM verzekeringen en/of TVM intermediair is het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt dus ook voor de uitgebrachte adviezen, aanbiedingen, offertes en andere opdrachten.

Zijn er andere afspraken tussen u en ons gemaakt dan wat in dit document staat? En zijn deze schriftelijk vastgelegd? Dan gelden de andere afspraken.

7.4 Hoe ontvangt u wijzigingen van dit document?

TVM mag de inhoud van dit document tussentijds eenzijdig te wijzigen.

Bij een wijziging wordt u hierover geïnformeerd. U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u bent geïnformeerd over de wijzigingen tegen de nieuwe voorwaarden bezwaar maken. Als u tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt, dan gelden deze vanaf de door TVM genoemde ingangsdatum.

Als u niet akkoord gaat met de voorgestelde voorwaarden, dan gaan we met u in overleg over de inhoud van deze wijziging.

7.5 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

TVM verzekeringen en TVM intermediair voeren de dienstverlening met een zo groot mogelijke zorg uit. Als er toch problemen ontstaan en u wilt TVM verzekeringen of TVM intermediair aansprakelijk stellen dan gelden de volgende afspraken:

- De aansprakelijkheid is beperkt tot € 2.500.000.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die door u of anderen wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het niet ontvangen van documenten, informatie of berichten.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten in door TVM gebruikte software van andere verzekeraars of andere computerprogrammatuur.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat wanneer de premie niet is voldaan.
- Wij zijn niet aansprakelijk in geval van overmacht. Dat wil zeggen dat wij naar maatstaven van redelijkheid onze dienstverlening niet naar behoren kunnen uitvoeren. Hieronder verstaan wij bijvoorbeeld ziekte van een medewerker of door andere omstandigheden waarop TVM geen invloed heeft. Deze omstandigheden zijn onder andere brand, werkstaking, relletjes of oproer, oorlog, vertraging in het verkeer, overheidsmaatregelen en weersomstandigheden.
- Anderen kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden door TVM geen rechten ontlenen.
- Bij doorverwijzing naar een andere partij voor het uitvoeren van de (aanvullende) dienstverlening kunt u TVM niet aanspreken voor fouten van die andere partij.

Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van u vervallen in ieder geval 5 jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Het kan voorkomen dat een onderdeel uit dit document niet geldig of nietig blijkt te zijn, door bijvoorbeeld een uitspraak van een rechter. In dat geval wordt alleen het betreffende onderdeel uitgesloten. Alle overige onderdelen blijven hun geldigheid behouden. Wij gaan dan wel met u in overleg om de niet geldige bepaling te vervangen door eenzelfde regeling die wel geldig is.

