

Dienstenwijzer Goudse Assurantiedesk

U heeft één of meer verzekeringen waarvoor de Goudse Assurantiedesk uw aanspreekpunt is. In deze dienstenwijzer leest u hoe wij werken, wat wij voor u kunnen betekenen en hoe u ervoor zorgt dat uw belangen zo goed mogelijk worden behartigd.

Wie zijn wij?

Goudse Assurantiedesk B.V. is een advieskantoor op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Wij zijn een 100% dochter van De Goudse N.V. Wij adviseren alleen over de producten van Goudse Schadeverzekeringen N.V. en Goudse Levensverzekeringen N.V. (samen: De Goudse).

De Goudse Assurantiedesk valt onder de AFM vergunning van de Goudse Levensverzekering N.V. en de Goudse Schadeverzekering N.V.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

De Goudse Assurantiedesk adviseert en bemiddelt in schade- en levensverzekeringen voor particulieren. Onze dienstverlening bestaat uit twee adviesgebieden.

1. Verzekeren
U kunt bij ons terecht voor advies over levens- en schadeverzekeringen van De Goudse. Daarbij gaat het om verzekeringen die u nu al heeft maar kan het ook om nieuwe verzekeringen gaan.
2. Financiële toekomst
Wij adviseren u over uw financiële situatie bij pensionering, arbeidsongeschiktheid of overlijden in relatie tot onze verzekeringsproducten.

Wat houdt onze dienstverlening in?

Wij werken als volgt.

- Wij gaan na wat uw wensen en mogelijkheden zijn.
- Wij adviseren over oplossingen om die wensen te realiseren. Daarbij houden we rekening met alle relevante aspecten, bijvoorbeeld op het gebied van belastingen.
- Wij gaan uit van de producten van De Goudse. Maar wij zijn vrij om u te wijzen op producten van andere financiële instellingen, als wij denken dat deze beter aansluiten op uw situatie en wensen.
- Wij verzorgen de contacten met De Goudse.
- Wij begeleiden u voor en na het afsluiten van een product van De Goudse. Wij beantwoorden uw vragen en u kunt een beroep op ons doen als u iets wilt veranderen. Ook bij schade of overlijden helpen wij u verder.

Hoe worden wij betaald?

Voor onze dienstverlening maken wij kosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen, automatisering e.d. Er zijn twee manieren waarop wij worden betaald voor onze dienstverlening.

- Provisie
Voor schadeverzekeringen van De Goudse (bijvoorbeeld voor uw huis of auto) ontvangen wij van De Goudse een [vergoeding](#) (provisie). Die vergoeding is dan al inbegrepen in de premie die u aan De Goudse betaalt.
- Declaratie
Gaat het om andere producten van De Goudse? Dan betaalt u ons rechtstreeks. U ontvangt hiervoor van ons een aparte rekening (declaratie). Wij brengen bijvoorbeeld € 150,00 in rekening voor de advisering van een Direct Ingaande Lijfrente.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Daarbij is het belangrijk dat wij van u de juiste informatie ontvangen, zowel voordat u een product afsluit als daarna. Wij gaan uit van het volgende.

- U verstrekt de juiste gegevens. Doet u dit niet, dan kan De Goudse een uitkering weigeren of zelfs de verzekering opzeggen.
- U informeert ons als er iets verandert dat van belang is voor de dekking. Zoals de verbouwing van uw huis of de aanschaf van een nieuwe auto. Zo blijft u (goed) verzekerd.

- U geeft veranderingen in uw persoonlijke omstandigheden aan ons door (zoals een geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden en verhuizing).
- U controleert de stukken die u ontvangt (zoals een polisblad) en geeft het onmiddellijk aan ons door als er iets niet klopt.

U kunt ons bellen of contact opnemen via een [online formulier](#).

Uw privacy

Wij ontvangen van u gegevens om onze advisering en bemiddeling mogelijk te maken. Bij het verwerken daarvan houden wij ons aan de regelgeving op het gebied van de privacy. Wij slaan uw gegevens op in uw dossier en geven die niet door aan andere partijen dan De Goudse, tenzij u ons hiervoor toestemming geeft.

Wat als wij iets niet goed doen?

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk verder te helpen. Heeft u toch een klacht? Dan komen we er samen met u meestal snel uit. Als dit niet lukt, kunt u een brief of mail sturen naar onze directie. Uw klacht wordt dan behandeld volgens onze [klachtenregelingsprocedure](#): correct, adequaat en snel. U krijgt binnen 15 werkdagen een reactie en wij proberen altijd te komen tot een goede oplossing.

Lukt dit niet? Dan kunt u kosteloos contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Adres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 333 8 999
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl*

Hoe kunt u ons bereiken?

Hieronder vindt u onze contactgegevens.

*Goudse Assurantiedesk B.V.
Bezoekadres: [Bouwmeesterplein 1, 2800 MA Gouda](#)
Postadres: [Postbus 260, 2800 AG Gouda](#)
Telefoon: (0182) 544 066 (maandag t/m donderdag van 9:00 tot 17:00 uur, vrijdag tot 16.30 uur)
E-mail: goudseassurantiedesk@goudse.com
Internet: goudseassurantiedesk.nl*

Vragen?

Heeft u vragen? Belt of mailt u ons dan. Wij helpen u graag verder!