

## WFT Dienstenwijzer

Met ingang van 1 januari 2007 is binnen de assurantiebranche de Wet op het financieel toezicht (WFT) van kracht. De WFT eist dat consumenten, voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die wij u bieden. In deze WFT Dienstenwijzer informeren wij u over de dienstverlening van FietsZeker. U treft in dit document informatie aan over onze algemene gegevens, onze openingstijden, dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten. Mocht u na het lezen van deze WFT Dienstenwijzer nog vragen hebben, dan verzoeken wij u om per e-mail contact met ons op te nemen.

### Wie zijn wij?

FietsZeker is een bemiddelaar in fietsverzekeringen. FietsZeker bemiddelt in verschillende verzekeringen voor verschillende soorten fietsen (bijvoorbeeld stadsfietsen, elektrische fietsen en elektrische bakfietsen).

### Naam en adres

#### **Acrena B.V. (Handelsnaam FietsZeker)**

Vliegend Hertlaan 15-97  
3526 KT Utrecht

Postbus 117  
3940 AC Doorn

### Bereikbaarheid

U kunt op ons de volgende manieren bereiken:

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

FietsZeker website: [www.fietszeker.nl](http://www.fietszeker.nl)

Telefoon: 085 - 744 1049

Onze FietsZeker klantenservice is van maandag tot en met vrijdag telefonisch te bereiken tussen 09.00 uur en 12:00 uur.

### Registraties & vergunningen

FietsZeker is bij verschillende organisaties aangesloten, zoals;

1. Autoriteit Financiële Markten (AFM)
2. Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
3. Kamer van Koophandel (KvK)

#### **1. Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Wij zijn bij de AFM geregistreerd onder nummer: **12047354**

## **2. Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Kifid is het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of dienst van de bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Mensen met een klacht over hun kredietregistratie bij BKR kunnen ook bij Kifid terecht.

Kifid biedt mensen met een financiële klacht laagdrempelige en deskundige geschilbeslechting als alternatief voor de rechter.

Kifid creëert een gelijk speelveld voor consumenten, ondernemers en financiële dienstverleners en houdt rekening met het kennisverschil tussen consumenten en ondernemers en financiële dienstverleners.

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Ons aansluitnummer bij Kifid is: **300.017710**

## **3. Kamer van Koophandel (KvK)**

Wij zijn bij de KvK geregistreerd als assurantiebemiddelingsbedrijf onder nummer: **20099894**

### **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM)**

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, zal de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden.

### **Onze diensten en dienstverlening**

Wij hebben van de Autoriteit Financiële Markten de bevoegdheid gekregen om te mogen bemiddelen in financiële producten en diensten. Hierna leest u hoe wij u van dienst kunnen zijn.

### **Fietsverzekeringen**

FietsZeker is een toonaangevende specialist op het gebied van het verzekeren van fietsen en verzorgt alle diensten, zoals bijvoorbeeld ICT- en marketingondersteuning, polis administratie en premie incasso. Onze medewerkers stellen daarbij bereikbaarheid, snelheid en klantvriendelijkheid voorop.

### **Privacy**

FietsZeker respecteert uw privacy en doet er alles aan om deze te beschermen. Wij verwerken deze persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Zie hiervoor ons Privacy Statement op onze website.

### **Wat verwachten wij van u?**

Wij leveren optimale financiële dienstverlening. Daarvoor vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor een juiste bemiddeling zijn wij afhankelijk van de juiste informatie die u ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Indien u valse gegevens verstrekt, kan de verzekeraar de polis onmiddellijk beëindigen. De verzekeraar kan bovendien eisen dat u eventuele al uitbetaalde uitkeringen terugbetaalt. U hebt geen recht op premierestitutie.

## **Wijzigingen doorgeven**

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is bijvoorbeeld belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft, dient u deze ook per post of e-mail aan ons te bevestigen.

## **Contacten met verzekeraar**

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Indien u zelf contact wilt met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar en de uitkomsten daarvan.

## **Controleren van toegezonden stukken**

Wij vragen u de polissen en overige toegezonden stukken altijd zelf te controleren op juistheid en of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Eventuele onjuistheden en fouten dienen zo spoedig mogelijk aan ons te worden doorgegeven.

## **De premie**

De verzekeringspremie wordt door middel van een automatische incasso van uw rekening geïncasseerd. Indien de premie niet of niet tijdig kan worden geïncasseerd, bestaat er geen recht op schadevergoeding. U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig betalen van de premie voor de door u afgesloten verzekeringen. FietsZeker is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van te late betaling, onvoldoende betaling en/of het niet betalen van lopende verzekeringen.

## **Onze relatie met verzekeraars**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

## **Hoe worden wij beloond?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Hierbij kunt u denken aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, ICT-kosten en vergunningen. FietsZeker heeft in overleg met de verzekeraar ervoor gekozen om onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product (de premie). Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

## **Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van de bij ons afgesloten verzekeringen zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft. Indien u een klacht heeft, verzoeken wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

**U kunt zich hiervoor wenden tot:**

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-klacht ofwel 0900-3552248

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

website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

**Beëindiging relatie**

U kunt uw polis na de minimale contractduur met inachtneming van de opzegtermijn beëindigen. U dient FietsZeker daarover schriftelijk te informeren.