



DIENSTENWIJZER & ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene informatie

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Het spreekt voor zich dat wij dit graag doen.

Onze gegevens

Polisa B.V.

Burgemeester Godschalxstraat 59

5235 AB 's-Hertogenbosch

Telefoon

088-1021544

Email

info@polisa.nl

Website

www.polisa.nl

ingeschreven in KVK Brabant onder nummer:

68724209

Wft vergunning

Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (nummer 12042369 om te adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Inkomensverzekeringen Zorgverzekeringen
- Vermogen
- Hypothecair krediet
- Consumptieve krediet
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen

Daarnaast beschikken wij over een vrijstelling voor het adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (nationaal regime).

Onze relatie met verzekeraars

Wij stellen de belangen van onze klanten centraal stellen en uitsluitend die financiële producten adviseren en bemiddelen die passen bij de klant. Wij werken als een onafhankelijk selectieve bemiddelaar. Dit betekent dat wij volledig vrij zijn om te bepalen met welke verzekeraars wij samenwerken, maar binnen deze vrijheid bepaalde keuzes maken. Wij werken samen met Nederlandse Assuradeuren. Nederlandse Assuradeuren heeft van een groot aantal verzekeraars een volmacht verkregen om voor rekening en risico's van die verzekeraars offertes uit te brengen, verzekeringen te accepteren en muteren, de polisadministratie te voeren, de schadebehandeling en de in- en excasso te verzorgen. In eerste instantie zullen wij uw verzekeringen proberen onder te brengen bij Nederlandse Assuradeuren. Als blijkt dat de verzekeringsproducten van Nederlandse Assuradeuren niet passend of niet mogelijk zijn, zullen wij alternatieven onderzoeken en eventueel aanbieden. Door de intensieve samenwerking en de korte lijnen met Nederlandse Assuradeuren zijn wij in staat om maatwerk te leveren aan onze klanten tegen een goede prijs/kwaliteitverhouding. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Op deze gegevens is een persoonsregistratie van toepassing (www.cbpreb.nl). Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen! Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.



Samenspel Polisa en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken.

Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Schades direct te melden
- Eerlijke informatie

Deskundigheid

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. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van alle relevante diploma's. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

Sparen en betalen

Voor alle overige producten zoals hypotheeken, verzekeringen en pensioenen bieden wij ook producten aan van andere banken en verzekeraars.

Beloning

Indien u een verzekering afsluit ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. In bijna alle gevallen is dit toereikend voor de kosten die wij maken. In alle gevallen waarin wij onze cliënten toch rechtstreeks kosten in rekening brengen wordt dit vooraf schriftelijk aangegeven.

Juridische positie

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een reactie. Als wij er samen niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk, door de Minister van Financiën erkend, klachten college waarbij wij - onder nummer 300.015640 - zijn aangesloten.

Polisa Energy

Kikker Energie (Tolnasingel 12, 2411PV Bodegraven, KvK 71246681) is vergunning houdend energieleverancier en levert elektriciteit en gas aan eindverbruikers, in deze handelend onder de naam Polisa Energy. Polisa Energy fungeert onder de leveringsvergunning van Kikker Energie. De leveringsovereenkomst wordt aangegaan tussen Kikker Energie en eindverbruiker. Van toepassing zijn dan ook de [\(leverings\)voorwaarden](#) en [privacybeleid](#) van Kikker Energie.



REGULAMIN I OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZONYCH USŁUG

Informacje ogólne

Nasza firma oferuje usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym. Jednym z wymogów tej ustawy jest obowiązek informowania klientów o tym kim jesteśmy i w jaki sposób pracujemy. Oczywiście bardzo chętnie to robimy.

Nasze dane

Polisa bv (t.h.o.d.n. Domek Verzekeringspakket / Domek Woonpakket)

Burgemeester Godschalxstraat 59

5235 AB 's-Hertogenbosch

Numer telefonu

088-1021544

E-mail

info@polisa.nl

Strona

www.polisa.nl

Numer w rejestrze Izby Przemysłowo-Handlowej Brabant:

68724209

Certyfikat zgodnie z wymogami przepisów zawartych w ustawie o nadzorze nad rynkiem finansowym

Posiadamy certyfikat AFM (Komisji Nadzoru Finansowego), numer certyfikatu: 12042369. Certyfikat ten upoważnia nas do udzielania doradztwa i pośredniczenia w następujących zakresach usług:

- Ubezpieczenia od szkód dla osób prywatnych
- Ubezpieczenia od szkód dla firm
- Ubezpieczenia dochodów, ubezpieczenia zdrowotne
- Majątek
- Kredyty hipoteczne
- Kredyty konsumenckie
- Rachunki oszczędnościowe
- Rachunki bieżące

Oprócz tego posiadamy zezwolenie na doradztwo i/lub otrzymywanie i przekazywanie zleceń związanych z lokowaniem papierów wartościowych w firmach inwestycyjnych (w ramach tzw. *national regime*).

Nasze relacje z towarzystwami ubezpieczeniowymi

Centralne miejsce w naszej pracy zajmuje jak najlepsze reprezentowanie interesów naszych klientów. Nasze doradztwo i pośredniczenie w nabywaniu produktów finansowych nakierowane jest wyłącznie na to, aby klient jak najbardziej na tym skorzystał. Oferujemy usługi jako niezależny pośrednik, dokonujemy bardzo dokładnej selekcji produktów. Oznacza to, iż posiadamy pełną wolność co do decydowania o tym, z którymi towarzystwami ubezpieczeniowymi nawiązujemy współpracę, a w ramach tej współpracy dokonujemy następnie naszych konkretnych wyborów. Współpracujemy z firmą Nederlandse Assuradeuren. Firma Nederlandse Assuradeuren otrzymała pełnomocnictwo od bardzo wielu towarzystw ubezpieczeniowych, aby na ich rachunek i ryzyko wystawiać oferty ubezpieczeń, akceptować i dokonywać zmian w ubezpieczeniach, prowadzić administrację polis ubezpieczeniowych, załatwiać odszkodowania oraz dokonywać wpłat i wypłat. W pierwszej kolejności będziemy więc próbowali umieścić dane ubezpieczenie w firmie Nederlandse Assuradeuren. Jeżeli okaże się, iż produkty ubezpieczeniowe proponowane przez Nederlandse Assuradeuren są niewystarczające dla danego klienta, lub też z jakiejś przyczyny niemożliwe do wykupienia w tej firmie, to szukamy alternatywy, którą będziemy mogli ewentualnie zaoferować. Ze względu na intensywną, bliską współpracę z firmą Nederlandse Assuradeuren jesteśmy w stanie zaoferować naszym klientom produkty „na miarę” za doskonałą cenę. Na życzenie udostępniamy naszym klientom zestawienie wszystkich firm jakie mamy w naszej ofercie.

Działania dla klientów

Mamy do czynienia z poufnymi danymi osobowymi. Wykorzystujemy te dane jedynie do celów, w jakich klienci je nam udostępniają. Stosujemy się do przepisów dotyczących ochrony danych osobowych (www.cbppweb.nl). Ponadto sporządziliśmy specjalny kodeks zachowań, do jakiego mają obowiązek stosować się wszyscy nasi pracownicy. Dla nas najważniejsza jest uczciwość w robieniu interesów! Dlatego też robimy wszystko, aby w jak najpełniejszy sposób reprezentować interesy naszych klientów. Jeśli jednak zdarzy się nam popełnić jakiś błąd, to klient nigdy nie może ponieść konsekwencji tego błędu. Dlatego też posiadamy ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej dla firm. Daje to klientom jeszcze większe poczucie bezpieczeństwa w naszych rękach.



Współpraca firmy Polisa.nl z klientami

Aby zapewnić optymalny poziom naszych usług niezbędna jest współpraca z naszymi klientami.

Dlatego prosimy naszych klientów o:

- Podanie nam informacji na temat posiadanych przez nich ubezpieczeń
- Podanie nam informacji na temat zmian w sytuacji osobistej klientów
- Sprawdzenie otrzymanej od nas dokumentacji
- Natychmiastowe powiadomienie o powstałych szkodach
- Udzielanie informacji zgodnie z prawdą.

Specjaliści

Jakość oferowanych przez nas usług oparta jest w głównym stopniu na wyspecjalizowanym personelu. Dlatego nieustannie inwestujemy w naszych pracowników. Oprócz wieloletniego doświadczenia nasi pracownicy dysponują ogromną wiedzą teoretyczną. Nasi pracownicy posiadają dyplomy na najwyższym z możliwych poziomach z zakresu zagadnień ogólnych w kwestii ubezpieczeń, a także odpowiednie dyplomy w zakresie emerytur i hipotek. Wiedzę tę, w dzisiejszych czasach szybkich zmian, aktualizujemy przez nieustanne szkolenia zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz naszej firmy.

Oszczędności i płatności

W zakresie produktów takich jak hipoteki, ubezpieczenia i emerytury oferujemy także produkty innych banków i towarzystw ubezpieczeniowych.

Wynagrodzenie

W przypadku wykupienia przez klienta ubezpieczenia towarzystwo ubezpieczeniowe płaci nam wynagrodzenie za poniesione przez nas koszty. W większości przypadków wynagrodzenie to rzeczywiście pokrywa nasze koszty. W każdym zaś innym przypadku, kiedy zmuszeni jesteśmy do naliczenia tych kosztów bezpośrednio do naszych klientów, informujemy ich o tym odpowiednio wcześniej pisemnie.

Pozycja prawna

Do naszych usług stosowane jest prawodawstwo holenderskie.

Skargi i zażalenia

Staramy się oferować jak najlepszą jakość usług. Może się jednak zdarzyć, że klient nie będzie z nas zadowolony. Mamy wtedy nadzieję, iż poinformuje on nas o tym. Skargi i zażalenia można składać telefonicznie lub pisemnie na adres dyrekcji. W ciągu nie więcej niż 3 dni roboczych odpowiadamy na nie. Jeżeli nie uda nam się dojść do porozumienia, to można złożyć skargę/zażalenie do instytutu zajmującego się rozpatrywaniem spraw spornych w branży usług finansowych znajdującego się w Hadze (www.kifid.nl). Jest to niezależne kolegium powołane do życia przez Ministra Finansów. My jesteśmy tam zarejestrowani pod numerem 300.015640.

Polisa Energy

Kikker Energie (Tolnasingel 12, 2411PV Bodegraven, KvK 71246681) jest licencjonowanym dostawcą energii i dostarcza energię elektryczną i gaz odbiorcom końcowym, działając pod nazwą Polisa Energy. Polisa Energy działa na podstawie licencji Kikker Energie. Umowa dostawy zawierana jest pomiędzy Kikker Energie a odbiorcami końcowymi. W związku z tym zastosowanie mają [warunki dostawy](#) i [polityka prywatności](#) Kikker Energie.