

knab®

Knab Verzekeren dienstenwijzer



Inhoud

1. Dienstenwijzer	3
2. Over Knab Verzekeren.....	3
3. Onze financiële dienstverlening	3
4. Jouw gegevens	4
5. Vergelijkingen tussen producten	4
6. Onafhankelijk advies; onze relatie met verzekeraars.....	4
7. Waarop is het advies aan jou gebaseerd?	5
8. Zo kan Knab Verzekeren jou optimaal helpen	5
9. Praktische zaken.....	6
De premie	6
Vragen over de afschrijving	6
Wat zijn verdere afspraken rondom premiebetaling?	6
Problemen met de premiebetaling?	6
De polis.....	6
Inzicht in je verzekeringen	7
Duidelijk over kosten.....	7
Bedenkijd bij aankoop op afstand.....	7
De bedenktijd geldt niet altijd.....	7
Meer bedenktijd bij een levensverzekering.....	7
Onze kwaliteit	8
Je wilt opzeggen	8
Je hebt een klacht.....	8

1. Dienstenwijzer

Wij vinden het belangrijk om je inzicht te geven in onze dienstverlening. In deze dienstenwijzer lees je wat wij doen voor onze klanten en hoe wij dat doen. Je leest ook wat je kunt doen als je bijvoorbeeld een klacht hebt.

Deze dienstenwijzer gaat over onze vergelijkingen van, adviezen over en bemiddeling in schadeverzekeringen.

Vragen? We helpen je graag

Heb je vragen? Neem dan contact met ons op. Onze contactgegevens vind je ook in de Knab Verzekeren App. Je kunt mailen, bellen of een WhatsApp-bericht sturen. Wij zijn op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur bereikbaar op nummer 020-303 1610 en voor WhatsApp op 06-1382 2005. Ons e-mailadres is verzekeren@knab.nl.

Postadres

Knab Verzekeren
T.a.v. Servicedesk
Postbus 75
2130 AB Hoofddorp

2. Over Knab Verzekeren

Knab Verzekeren is jouw eigen digitale adviseur of vergelijker in een app of op de website. Ook kunnen we je telefonisch te woord staan.

Het doel van Knab Verzekeren is jou te helpen met je verzekeringen. Jij geeft je situatie en voorkeuren aan, Knab Verzekeren geeft je een helder advies of maakt een overzichtelijke vergelijking. Knab Verzekeren wijst je op slimigheden en zorgt ervoor dat je niet voor verrassingen en onnodige kosten komt te staan. Niet alleen tijdens het afsluiten, juist ook daarna. Want verandert je situatie? Dan krijg je een seintje als blijkt dat je je verzekeringen beter kunt aanpassen.

Knab Verzekeren is een handelsnaam van Knab Advies en Bemiddeling N.V. Knab Verzekeren voert onafhankelijke advies- en bemiddelingsactiviteiten en is onderdeel van Aegon.

Knab Verzekeren staat bij de Autoriteit Financiële Markten geregistreerd onder nummer 12020760 en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27364602. Het adres van Knab Verzekeren is Meeuwenlaan 98-100, 1021 JL Amsterdam.

3. Onze financiële dienstverlening

Het account Knab Verzekeren wordt aangeboden door Knab Verzekeren. Knab Verzekeren biedt je onafhankelijke bemiddelings- en adviesdiensten. Je kunt een account aanmaken met en zonder registratie.

Knab Verzekeren staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM). De AFM is gevestigd aan de Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam.

Knab Verzekeren biedt jou de mogelijkheid om advies te krijgen en producten te vergelijken, te beheren en af te sluiten. We informeren je via commerciële berichten, serviceberichten en algemene informatieberichten per e-mail, social media, advertentienetwerken, meldingen op je apparaat en in de app of website. Knab Verzekeren kan jou commerciële advertenties tonen op alle online advertentienetwerken. Via Knab Verzekeren kun je verzekeringen direct afsluiten dan wel via een gevolmachtigd agent. Ook kan het zijn dat je direct wordt doorgeleid naar een verzekeraar, die het afsluiten van de verzekering verder met je afrondt.

Het account geeft een vergelijking of een geautomatiseerd advies over verzekeringsoplossingen die passen bij jouw voorkeuren en situatie.

Alle communicatie is in het Nederlands en vindt plaats via telefoon, e-mail, WhatsApp en internet.

4. Jouw gegevens

Om je goed van dienst te kunnen zijn hebben wij gegevens van jou nodig. Wij gebruiken deze gegevens onder meer:

- Om je persoonlijk advies te kunnen geven over je verzekeringen;
- Om je een overzichtelijke vergelijking te geven;
- Bij het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten;
- Voor het versturen van serviceberichten om je op de hoogte te houden van je aanvraag;
- Controles bij fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen;
- Om te kunnen voldoen aan overige wettelijke verplichtingen;
- Voor e-mailnieuwsbrieven, marketingactiviteiten en andere informatie die je per e-mail ontvangt. Je kunt je hiervoor afmelden via de link in de e-mail.
- Voor het sturen van pushberichten over je verzekeringen. Het stopzetten van pushberichten kun je zelf via je mobiele apparaat regelen. Het kan dan wel zijn dat bepaalde functionaliteiten van de app verloren gaan.

Uiteraard gaat Knab Verzekeren voorzichtig met jouw gegevens om. Wij hebben onze systemen goed beveiligd en verkopen jouw gegevens niet aan derden. Lees meer in ons privacybeleid.

5. Vergelijkingen tussen producten

Knab Verzekeren kan je een vergelijking geven tussen verschillende producten. Dit is dan geen advies. Knab Verzekeren geeft duidelijk aan als we enkel een overzicht tonen.

6. Onafhankelijk advies; onze relatie met verzekeraars

Knab Verzekeren geeft je persoonlijk en onafhankelijk advies. Op basis van jouw situatie en wensen vindt het account de verzekering die bij jou past.

Knab Verzekeren vergelijkt en adviseert met behulp van slimme technologie en algoritmes het aanbod van meer dan 20 verzekeraars uit de markt. Digitaal en onafhankelijk.

Wij hebben geen speciale afspraken of verplichtingen met verzekeraars, waardoor wij onafhankelijk kunnen adviseren. Dus ook niet met aandeelhouder Aegon.

7. Waarop is het advies aan jou gebaseerd?

Een passend advies begint met een inventarisatie van je huidige situatie. We vragen je dus eerst een aantal zaken in te vullen. Zoals je persoonlijke gegevens en een aantal specifieke vragen over de verzekering die je zoekt. Deze gegevens bewaren we in jouw persoonlijke dossier als je je geregistreerd hebt.

Vervolgens analyseert Knab Verzekeren met behulp van technologie en slimme algoritmes jouw wensen, behoeften en persoonlijke gegevens voor een goed advies. Zoals: welke dekkingen in de verzekering passen het beste bij jouw situatie?

Je krijgt advies over de verzekeringen die goed bij jou passen, aan de hand van je profiel (hoe goed past het product bij je persoonlijke wensen) en de prijs-/kwaliteitsscore. Je kiest natuurlijk uiteindelijk zelf welke verzekering je wilt afsluiten.

8. Zo kan Knab Verzekeren jou optimaal helpen

Om je goed te kunnen helpen hebben we ook iets van jou nodig:

- Geef de juiste en volledige informatie door. Heb je bijvoorbeeld schade? En geef je ons onjuiste of onvolledige informatie? Dan krijg je de schade niet (helemaal) vergoed.
- Heb je ergens anders verzekeringen? Laat het ons weten. Wij bekijken dan of er sprake is van overlap of oververzekering. En geven je een seintje als dat het geval is. Want het is natuurlijk zonde als je te veel betaalt.
- Voor bepaalde diensten en producten moeten wij je identiteit vaststellen aan de hand van je rijbewijs of paspoort. Het kan dus zijn dat we hierom vragen.
- Zijn er veranderingen in je persoonlijke situatie? Of veranderen er verzekerde zaken? Geef dit aan ons door, zodat wij voor je kunnen kijken of je huidige verzekeringen aangepast moeten worden. Veranderingen in een persoonlijke situatie zijn bijvoorbeeld:
 - Een geboorte;
 - Je gaat samenwonen;
 - Je gaat trouwen;
 - Je gaat scheiden;
 - Overlijden;
 - Er is een wijziging in de bestemming van je woning;
 - Je gaat een ander beroep uitoefenen;
 - Je gaat flink meer of minder verdienen;
 - Je schaft kostbare zaken aan;
 - Een aan- of verbouwing van je woning;
 - Je gaat verhuizen;
 - Je zet een verzekering bij een andere verzekeraar stop, of je wijzigt deze.

Wij hebben rechtstreeks contact met je, maar dat kan ook via de verzekeraar of de gevolmachtigd agent.

9. Praktische zaken

De premie

Je betaalt de premie aan de verzekeraar of de gevolmachtigd agent waar de verzekering is afgesloten. In de meeste gevallen zal dit via automatische incasso verlopen.

Je kunt de verzekeraar of de gevolmachtigd agent machtigen. De premie wordt dan automatisch van je bankrekening afgeschreven. Dat gebeurt altijd op een vast moment en dat spreek je van tevoren af met de verzekeraar of de gevolmachtigd agent.

Nadat je hebt aangegeven dat je met automatische incasso wilt betalen, ontvang je van de verzekeraar of de gevolmachtigd agent nog een verzoek tot machtiging.

Vragen over de afschrijving

Heb je vragen over de afschrijving? Ben je het niet eens met de hoogte van de afschrijving? Wil je een afschrijving terugdraaien? Neem contact met ons op voor advies en hulp.

Wat zijn verdere afspraken rondom premiebetaling?

Je hoort van de verzekeraar of de gevolmachtigd agent vooraf op welk moment de premiebetaling of -afschrijving plaatsvindt. Je betaalt de premies in principe per maand. In sommige gevallen kun je aangeven dat je per jaar, half jaar of kwartaal wilt betalen. Soms brengen deze periodieke premiebetalingen kosten met zich mee. Dat hoor je dan van tevoren van ons.

Problemen met de premiebetaling?

- Het is belangrijk dat je de premies altijd op tijd betaalt. Doe je dit niet en heb je schade? Dan kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden weigeren de schade te betalen. Ook kan dan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïnd. De hieraan verbonden kosten moet je dan zelf betalen.
- Verwacht je niet op tijd te kunnen betalen? Laat het ons weten zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- Heb je op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premieteruggave? Wij verzorgen dan namens jou de contacten met de verzekeringsmaatschappij.

De polis

Je ontvangt voor elke afgesloten verzekering een polis van de verzekeraar of de gevolmachtigd agent. Afhankelijk van de achterliggende verzekeraar krijg je deze per post, of in digitale vorm. Dit kun je vooraf in de voorwaarden lezen.

Op de polis staat waar je precies voor verzekerd bent. Wanneer er iets verandert, ontvang je een nieuwe polis.

Inzicht in je verzekeringen

Wanneer je via Knab Verzekeren een verzekering sluit, kun je deze altijd inzien in de app of via de website. Ook kun je zelf verzekeringen invoeren die je niet via Knab Verzekeren hebt afgesloten. Zo creëer je eenvoudig een handig totaalbeeld van al jouw verzekeringen.

Duidelijk over kosten

Voor het advies en voor de bemiddeling van schadeverzekeringen die je via Knab Verzekeren afsluit, ontvangen wij provisie van de verzekeringsmaatschappij waar je verzekering is afgesloten. Sturen we je door naar een verzekeraar en sluit je daar de polis af? Dan kunnen wij ook een vergoeding krijgen. Dit heet een affiliatevergoeding en deze is eenmalig. De hoogte wisselt per verzekeraar, maar bedraagt tussen de € 35 en € 75.

De provisie komt neer op een bedrag van maximaal 10% van het premiebedrag. In tegenstelling tot andere aanbieders is dat tot wel 17,5% voordeliger. Deze provisie rekent de verzekeringsmaatschappij of de gevolmachtigd agent door aan jou en is onderdeel van de premie die je betaalt. Je krijgt hier dus geen aparte factuur voor.

Deze provisie gebruiken wij om ons werk te kunnen doen. We dekken hiermee onze kosten die wij, net als elke financieel adviseur, maken voor het geven van financieel advies en voor de bemiddeling die we voor je doen.

Voor het gebruik van het account brengen we geen aparte kosten in rekening. Natuurlijk zijn de kosten voor de aanschaf en het gebruik van de mobiele telefoon en verbindingen (mobiel en/of draadloos internet) die nodig zijn voor het gebruik van de app, wel altijd voor jouw rekening.

Bedenkijd bij aankoop op afstand

Heb je als particuliere klant je schadeverzekering via de telefoon of internet aangevraagd of afgesloten? Dan geldt er een bedenktijd. Dit geldt ook als je via Knab Verzekeren een verzekering sluit. Je kunt na ontvangst van de (digitale) polis de verzekering ongedaan maken. Dit heet het ontbindingsrecht.

De bedenktijd van het ontbindingsrecht is **maximaal 14 dagen** en gaat in op het moment dat je de (digitale) polis ontvangt. Wil je de verzekering niet? Dan zeg je de verzekering op.

De bedenktijd geldt niet altijd

De bedenktijd geldt niet voor verzekeringen:

- Met een contractstermijn korter dan één jaar;
- Waarbij uitdrukkelijk is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen.

Maak je gebruik van dit 'bedenkrecht'? Dan gaan wij ervan uit dat de verzekering nooit heeft bestaan.

Meer bedenktijd bij een levensverzekering

Heb je een levensverzekering aangevraagd of afgesloten? Dan heb je 30 dagen bedenktijd

na ontvangst van de (digitale) polis. Op dit moment bevat Knab Verzekeren geen levensverzekeringen.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen in financiële producten.

Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Je wilt opzeggen

Je hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. Je kunt dat via de app of de website doorgeven. Je kunt ook je verzekeringsmaatschappij verzoeken om de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van je keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met je te beëindigen. Je bestaande verzekeringscontracten blijven dan gewoon in stand.

Als de relatie die je hebt met Knab Verzekeren beëindigd is, blijven we je voor lopende verzekeringen nog wel op de hoogte houden van relevante wijzigingen van je verzekeringen. Dat is onze wettelijke zorgplicht. Wij zullen je echter niet meer adviseren.

Je wilt de verzekering opzeggen

Als je verzekering wilt opzeggen, laat je dat ons weten. Ook mag je dit direct laten weten aan de verzekeraar of de gevolmachtigd agent.

Je hebt een klacht

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk via de app, of je kunt je klacht sturen naar:

Knab Verzekeren

T.a.v. Servicedesk
Postbus 75
2130 AB Hoofddorp
E-mailadres: verzekeren@knab.nl

Wij zullen je klacht zorgvuldig behandelen. Als je vindt dat je klacht vervolgens niet naar behoren is afgehandeld, kun je je klacht voorleggen aan het Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900 355 22 48
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Als je hier geen gebruik van wilt maken, kun je ook naar de burgerlijke rechter.