

Informatieblad

Waarom ontvangt u dit informatieblad?

Wij vinden het belangrijk om u informatie te geven over onze dienstverlening. In dit document leggen wij uit wat u van ons mag verwachten als u via ons een schadeverzekering afsluit voor uw auto's. Ook geven wij aan wat wij van u verwachten. Verder leest u welke beloning wij daarmee verdienen en waar u terecht kunt met vragen en klachten.

Wie zijn wij en waar bestaat onze dienstverlening uit?

Ayvens is een autoleasemaatschappij voor zowel zakelijke als particuliere klanten. Wij verkopen verschillende leaseproducten. We bemiddelen ook in het afsluiten van auto gerelateerde schadeverzekeringen voor onze klanten. Die schadeverzekeringen zijn niet onze producten. We bemiddelen voornamelijk in schadeverzekeringen voor Euro Insurances DAC, handelend onder de naam Ayvens Insurance. Ayvens Nederland N.V. en Ayvens Insurance zijn allebei (indirect) 100% dochtervennootschappen van Ayvens Corporation N.V.

Wat mag u van ons verwachten?

Wij bemiddelen bij het afsluiten van schadeverzekeringen voor auto's die wij voor u beheren. Wij geven u, als u dat wilt, persoonlijk uitleg en informatie over de verzekeringsproducten. Wij bemiddelen vervolgens bij de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst. Bij deze dienstverlening staat uw situatie centraal. En als er schade is ontstaan helpen wij bij de melding en de afhandeling. Onze dienstverlening is in principe gebaseerd op het assortiment aan verzekeringen dat Ayvens Insurance aanbiedt. Op uw verzoek kan Ayvens, in aanvulling op dit assortiment, besluiten voor u te bemiddelen in schadeverzekeringen van andere verzekeraars. Dat doen we dan in overleg met u.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u ons altijd juiste informatie geeft voor en nadat de schadeverzekering is afgesloten. Ook verwachten wij dat die informatie actueel is.

Nadat u de schadeverzekering heeft afgesloten, is het belangrijk dat u veranderingen in uw situatie aan ons doorgeeft. Bijvoorbeeld: adreswijzigingen van de vaste autobestuurder, wijziging van het gebruik van de auto (vervoer gevaarlijke stoffen). Wij wijzen u erop dat indien achteraf – bijvoorbeeld in geval van schade – blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, verzekeraars op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd kunnen zijn de schade deels of helemaal niet te vergoeden.

De premie

De verzekeringspremie moet per jaar betaald worden aan de verzekeraar. Wij doen dat voor u. U betaalt de verzekeringspremie aan ons terug in maandelijkse termijnen. In de maandtermijnen is ook het bedrag opgenomen dat wij aan u in rekening brengen voor het beheren van uw auto's.

Als u vragen hebt over een premie, of u het niet eens bent met de hoogte daarvan of een betaald bedrag wilt terugvorderen, kunt u daarover contact met ons opnemen. Indien wij de premies niet bij u kunnen incasseren door bijvoorbeeld een onvoldoende saldo of blokkering van de rekening, kan dit consequenties hebben voor de verzekeringsdekking. Ook kan dit ertoe leiden dat een eventuele schade niet vergoed wordt. Bij wanbetaling kan

de verschuldigde premie buitengerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht dat de premie niet of niet op de afgesproken dag geïncasseerd kan worden, informeert u ons dan tijdig, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Beëindiging bemiddelingsrelatie

U heeft het recht om de relatie met ons te beëindigen. Ook kunnen wij besluiten om de relatie met u te beëindigen. Het beëindigen van uw relatie met ons als verzekeringsbemiddelaar heeft echter gevolgen. Zo stopt onze dienstverlening aan u. Doordat onze ondersteuning bij uw schadeverzekeringen dan wegvalt, kan de verzekeraar uw schadeverzekeringen opzeggen. Dit doet de verzekeraar omdat zij als (intermediair) verzekeraar slechts aanbieder is van uw verzekeringen. En beheer en ondersteuning geen onderdeel meer uitmaakt van haar rol en werkzaamheden. Wilt u meer weten? Neem dan gerust contact met ons op.

Hoe worden wij beloond?

De verzekeringsmaatschappij beloont ons voor onze bemiddelingsdiensten. Wij ontvangen na het afsluiten van de verzekering tijdens de looptijd jaarlijks een bedrag aan doorlopende provisie. Deze provisie is een percentage van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Zowel bij uw aanvraag als op uw polis staat het daadwerkelijke provisiebedrag vermeld. Over eventueel door ons aan u in rekening te brengen kosten overleggen wij altijd vooraf met u.

Verzekering	Provisiepercentage	
	Doorlopend	Eenmalig
WA-verzekering	1.5%	
Cascoverzekering	8.5%	
SVI-verzekering	37%	
Collectieve SVI	8.5%	

Hoe kunt u ons bereiken?

Wilt u meer informatie of wilt u een verandering doorgeven? Ga dan naar onze website, of bel +31 (0)36 527 27 27. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen in de week op dit nummer bereikbaar.

Heeft u een klacht?

Een klacht over onze dienstverlening kunt u op een van de volgende manieren aan ons doorgeven:

1. Internet: u kunt uw klacht online aan ons doorgeven via www.ayvens.com
 2. Telefonisch: u kunt Ayvens 24 uur per dag bereiken op telefoonnummer +31 (0)36 527 27 27
 3. Persoonlijk: bespreek uw klacht met uw eigen contactpersoon bij Ayvens
 4. Schriftelijk: stuur uw klacht naar [invullen e-mailadres van betreffende afdeling/behandelaar]
- U ontvangt altijd binnen vijf werkdagen een brief met een reactie van Ayvens. Kunnen we niet onmiddellijk een antwoord geven, dan staat in deze brief de datum waarop u een antwoord kunt verwachten.

Bent u het niet eens met het antwoord?

Beschrijf uw klacht dan in een brief en stuur deze naar:

Ayvens
Afdeling klachtmanagement
Postbus 3001
1300 EB ALMERE

In uw brief vermeldt u verder:

- Uw adres, telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres
- Uw contactpersoon bij Ayvens
- Uw bankrekeningnummer

Stuur ook kopieën mee van informatie, die volgens u voor uw klacht belangrijk is.

Nadat onze afdeling Klachtmanagement uw brief heeft ontvangen, stuurt zij u een brief. In deze brief staat de datum waarop u een antwoord op uw klacht ontvangt.

Wat kunt u doen als u daarna nog steeds niet tevreden bent?

Ayvens is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Bent u niet tevreden met het antwoord van onze afdeling Klachtmanagement of de wijze waarop uw klacht is behandeld? Dan kunt u binnen drie maanden na ontvangst van het antwoord uw klacht voorleggen aan het KiFiD.

U kunt een klachtenformulier downloaden via www.kifid.nl

U kunt het klachtenformulier ook telefonisch bij het KiFiD opvragen (telefoonnummer: (070) 333 8 999 of per e-mail (consumenten@kifid.nl)).

Het klachtenformulier stuurt u naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
(KiFiD) Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

U kunt de klacht ook voorleggen aan de rechter.

Toezicht

Ayvens is statutair gevestigd in Amsterdam en heeft een hoofdvestiging aan:

P.J. Oudweg 4
1314 CH ALMERE

Wij staan in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunning nummer 12015850. U kunt dit controleren in het register van de AFM door te gaan naar: www.afm.nl/nl-nl/professionals en ons vergunningsnummer als zoekterm in te toetsen.