



Dienstverlenings- document

Inleiding

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad.

In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Het document is tevens bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit onze diensten en de vormen van beloning.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij

Wij geloven dat ondernemers, organisaties en medewerkers met passie en een gerust hart hun werk moeten kunnen doen. Dat ze controle hebben op de continuïteit, zonder daar wakker van te liggen. Dat ze bewuste keuzes kunnen maken en ambities kunnen realiseren door maximaal inzicht in – en grip op – financiële risico's en kansen.

Wij geloven dat u behoefte heeft aan een betrouwbare partner met persoonlijke aandacht die u verder brengt. Een business partner die thuis is in uw sector, die luistert om te begrijpen en denkt in creatieve oplossingen. Die adviseur; dat zijn wij.

Internationaal en toch persoonlijk en dichtbij

Met meer dan 200 betrokken en deskundige professionals staan we dagelijks onze klanten bij. Wij zijn klein genoeg om persoonlijk en dichtbij te zijn; maar bieden ook de voordelen van een grote, solide, kapitaalkrachtige partner met internationale wortels.

We luisteren naar de wensen en behoeften van onze klant, nemen initiatief en denken mee. Vooruitgang stimuleren we door alle relevante financiële risico's in kaart te brengen en daar precies de goede maatregelen op te nemen op exact het juiste moment. Voor organisaties én alle medewerkers die daar bij werken. Dit resulteert in oplossingen die tot in detail zijn toegespitst op de specifieke omstandigheden, eisen en belangen.

Wij zijn er voor onze klanten op de momenten die er toe doen, ook als het even niet meezit. Bijvoorbeeld door snelle en effectieve schadebehandeling. Wij zijn meer dan zakelijk financieel adviseurs; wij zijn risico- en benefitsadviseurs die samen met u bewust en gerust vooruit willen.

Goed doen met onze business

Ecclesia wil bijdragen aan **bewust en gerust Nederland voor iedereen**. Daarom zetten we onze kennis en ervaring ook in op plekken waar onze business niet van nature komt.

We willen begrijpen waarom mensen onbewuste keuzes maken en zich niet gerust voelen. Waardoor ze vaak ook niet verder komen. We willen niet alleen **naast** onze business goed doen voor onze omgeving, maar ook **met** onze business.

Ecclesia. Samen bewust en gerust vooruit.

Onze dienstverlening bestaat uit de volgende stappen:

1. Oriënteren
2. Inventariseren
3. Analyseren
4. Adviseren
5. Bemiddelen
6. Onderhoud

Zo gaan wij te werk

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u of uw bedrijf mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en omstandigheden.

Onze dienstverlening bestaat uit de volgende stappen:

1. Oriënteren
2. Inventariseren
3. Analyseren
4. Adviseren
5. Bemiddelen
6. Onderhoud

Oriënteren

Als u een afspraak met ons maakt, dan beginnen wij met een oriëntatiegesprek. Dit gesprek is geheel vrijblijvend en is bedoeld om samen met u na te gaan wat wij voor u kunnen betekenen. In het gesprek leggen wij onze werkwijze uit en melden u de kosten van onze dienstverlening. Hiervoor ontvangt u tijdens het gesprek dit dienstverleningsdocument. Na afloop van het gesprek kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Inventariseren

Alvorens wij overgaan tot het geven van een advies zullen wij uw wensen en (financiële) situatie vaststellen. Hiervoor vragen wij uw medewerking door een aantal vragen te beantwoorden. Ook kunnen wij u vragen om bepaalde documenten ter beschikking te stellen.

Analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, gaan wij deze gegevens analyseren en prioriteren. Zodoende wordt duidelijk waar uw risico's en mogelijkheden liggen. Dit vormt het uitgangspunt voor het advies dat wij aan u zullen uitbrengen.

Adviseren

Aan de hand van de gemaakte analyse werken wij ons advies uit en bespreken dit samen met u. In dit advies houden wij rekening met uw risico's en met uw wensen. Wij selecteren de meest geschikte oplossing voor uw specifieke situatie. Ons advies zal overigens niet altijd leiden tot een verzekeringsproduct. Wij kunnen u ook het advies geven om (delen van) uw risico's op een andere wijze af te dekken.

Bemiddelen

Wanneer in ons advies een verzekeringsproduct wordt aangeraden, dan kunnen wij hierin bemiddelen. Wij zorgen er in dat geval voor dat de verzekering wordt aangevraagd en op de juiste wijze wordt opgemaakt.

Onderhoud

Wij inventariseren -overeenkomstig de met u afgesproken frequentie- of er relevante wijzigingen in uw wensen, mogelijkheden en situatie zijn opgetreden. Dit is een essentieel onderdeel van onze dienstverlening en zorgt ervoor dat ons advies ook in de toekomst wordt aangepast aan uw (gewijzigde) situatie. Relevante wijzigingen in uw situatie geven wij door aan de verzekeraars in kwestie. Daarnaast kunt u met al uw vragen over onze adviezen en oplossingen bij ons terecht. Verder wordt u op de hoogte gehouden van wijzigingen in wet- en regelgeving. Tenslotte ondersteunen wij u bij uw contacten met de verzekeraar als er onverhoopt schade optreedt.

Wij leveren kwaliteit

Onze dienstverlening kenmerkt zich als betrouwbaar en vakkundig. Daarnaast hechten wij zeer veel waarde aan onze service naar u. Kwaliteit, accuraatheid en snelheid zijn zaken die u mag verwachten van ons. Als onafhankelijke makelaar behartigen wij uw belangen door scherpe premies en goede voorwaarden aan te bieden. Ook het persoonlijke contact mag uiteraard niet ontbreken. Wij streven naar een langdurige relatie met onze klanten waarbij regelmatig persoonlijk contact zal plaatsvinden.

Vakbekwaamheid

Wij stellen hoge eisen aan ons advies en onze bemiddeling. Alle adviseurs hebben gedegen vakdiploma's en houden hun kennis actueel. Indien zich relevante ontwikkelingen voordoen die gerelateerd zijn aan uw verzekering(en) zullen wij u op tijd informeren.

De medewerkers van Ecclesia zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- Wft Basis
- Wft Schade particulier
- Wft Schade zakelijk
- Wft Zorg
- Wft Inkomen
- Wft Hypotheken
- Wft Vermogen
- Wft Pensioen
- Gevolmachtigd agent
- Registermakelaar in assurantien (RMIA)
- Registerpensioenadviseur (RPA)
- Registeradviseur in assurantien (RAIA)
- Register Case- en Caremanager (RCCM)
- Master in Pensions & Life Assurance (MPLA)
- Certified Pension Consultant (CPC)
- Gecertificeerd Risk Management Consultant (GRMC)
- Register Adviseur Verzuim en Inkomensmanagement (RVI)

- Casemanager Regie op Verzuim (ROV)
- Gecertificeerd Financieel Planner (FFP)
- Master of Financial Planner (MFP)
- Gecertificeerde Beleggingsadviseur en Vermogensbeheerder (DSI)

Lidmaatschappen

Ecclesia is aangesloten bij diverse erkenningsregelingen. De doelstelling van deze regelingen is om de kwaliteit van het verzekeringsadvies aan ondernemers en particulieren op een hoog niveau te brengen en te houden.

Adfiz

Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz) is de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. Financieel dienstverleners die lid zijn van Adfiz kiezen er voor zich kwalitatief te onderscheiden. Zij kiezen er met hun lidmaatschap actief en vrijwillig voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die hen onderscheidend maken in de markt en die de klant meer zekerheid geven. Zij onderwerpen zich aan gedragscodes op het gebied van onder meer onafhankelijkheid van advies en integriteit.

www.adfiz.nl

AFM

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005092.

www.afm.nl

NVGA

De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) is dé brancheorganisatie voor gevolmachtigde assurantiebedrijven.

www.nvga.org

RMiA

De doelstelling van het RMiA, de erkenningsregeling voor makelaars en adviseurs in assurantiën, is om de kwaliteit van het verzekeringsadvies aan ondernemers en particulieren op een hoog niveau te brengen en te houden. Hiertoe zijn inhoudelijke en professionele criteria vastgesteld waaraan een RMiA moet voldoen. Deze worden onderhouden door een jaarlijks systeem van bovenwettelijke permanente educatie.
www.registermakelaarinassurantien.nl

RPA

Het RPA is een door de Stichting Assurantie Registratie beheerde erkenningsregeling voor pensioenadviseurs. Het vertegenwoordigt pensioenadviseurs die hun werk zeer serieus nemen, en stelt aan de bij haar ingeschreven pensioenadviseurs eisen op het gebied van gedrag en integriteit, deskundigheid, objectiviteit en zorgvuldigheid.
www.registerpensioenadviseur.nl

VNAB

De Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs (VNAB) is de Nederlandse brancheorganisatie voor de zakelijke verzekeringsmarkt. De VNAB biedt haar leden de mogelijkheid om gemeenschappelijke activiteiten en krachten te bundelen om de industriële en commerciële risico's zo goed en efficiënt mogelijk te verzekeren.
www.vnab.nl

FFP

FFP (Federatie Financieel Planners) is de beroepsorganisatie van financieel planners en telt circa 3.500 leden. Financieel planners die zijn aangesloten bij FFP, en daarmee zijn opgenomen in het FFP-certificeringsregister, onderscheiden zich door kwaliteit, deskundigheid en betrokkenheid. Een gecertificeerd financieel planner met het keurmerk FFP is in staat om u integraal te adviseren over uw financiële situatie en toekomst.
www.ffp.nl

SEH

Bij een Erkend Financieel Adviseur bent u verzekerd van financieel advies van hoge kwaliteit. De kennis van uw adviseur is altijd up-to-date. Het keurmerk wordt uitgegeven door de SEH, een onafhankelijke stichting die is opgericht met het doel u te voorzien van het beste financiële advies en om de vakbekwaamheid van adviseurs op een hoog niveau te brengen en te houden. Alle Erkend adviseurs zijn ervaren, hebben geldige wettelijke diploma's, volgen jaarlijks verplichte SEH-opleidingen en moeten voldoen aan strenge gedragsregels.
www.seh.nl

Wet op het financieel toezicht

De Wet op het Financieel Toezicht (Wft) bevat regels voor het aanbieden van, het bemiddelen in en het adviseren over financiële producten aan consumenten en, in het geval van verzekeringen, ook aan bedrijven. Ecclesia is conform de eisen van de Wft in het bezit van een vergunning, afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten, welke is geregistreerd onder vergunningnummer 12005092.

VvPJ

Het doel van de Vereniging van Pensioenjuristen (VvPJ) is het bevorderen van de deskundige beroepsuitoefening van het pensioenrecht. De VvPJ wil het debat over juridisch-inhoudelijke pensioenonderwerpen stimuleren en ontwikkelen.
www.vvpj.nl

Bemiddeling & Volmachten

Als eigenaar van een bedrijf wilt u doen waar u goed in bent: ondernemen. Als onderdeel van onze dienstverlening zorgen wij er voor dat u zich geen zorgen hoeft te maken over uw zakelijke verzekeringen. Wij adviseren u over de benodigde verzekeringen bij het opstarten van uw bedrijf, maar denken ook met u mee wanneer uw huidige verzekeringspakket wellicht niet meer voldoende dekking biedt. Wijzigingen in uw bedrijfsactiviteiten of aanpassingen in wet- en regelgeving kunnen er voor zorgen dat u niet meer voldoende verzekerd bent voor alle risico's. Dankzij onze kennis en jarenlange ervaring zorgen wij ervoor dat u altijd optimaal verzekerd bent.

Bemiddeling

Wij bemiddelen tussen onze opdrachtgevers en verzekeraars. Ecclesia beschikt over een groot netwerk aan nationale en internationale verzekeraars en tussenpersonen waarmee wij zaken doen. Op die manier kunnen we ervoor zorgen dat wij altijd de meest optimale oplossingen kunnen verzorgen voor uw vraagstuk.

Volmacht

Veerhaven Assuradeuren, het zusterbedrijf van Ecclesia, heeft de bevoegdheid om namens meerdere verzekeraars rechtstreeks op te treden. Als volmachtbedrijf is Veerhaven Assuradeuren de schakel tussen verzekeringsadviseurs en verzekeraars waarvoor een volmacht is verleend. Zij voeren vrijwel alle taken uit die normaal door een verzekeraar zelf worden uitgevoerd. De verzekeraars waarvoor Veerhaven Assuradeuren als volmacht optreedt zijn over het algemeen niet actief betrokken bij uw verzekering. Zij houden zich aan alle door hen opgelegde richtlijnen en instructies en er hoeft pas overleg plaats te vinden bij grote risico's of schades. Door deze constructie kunnen wij u beter en sneller van dienst zijn.

Het volmachtbedrijf Veerhaven Assuradeuren wordt gebruikt om de advies- en bemiddelingsactiviteiten van Ecclesia te ondersteunen. Voor de volmachtactiviteiten beschikt Veerhaven Assuradeuren over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Onze beloning

Onze dienstverlening is niet kosteloos. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zijn in de meeste gevallen onderdeel van de prijs van het product. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Wij brengen u nooit zonder afspraak voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening. Deze honorering is afhankelijk of afgeleid van het aantal uren vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het tarief wordt te alle tijde voorafgaand aan de dienstverlening vastgelegd in een Opdracht tot Dienstverlening / Service Level Agreement.

Levensverzekeringen, pensioenen, fiscale bankspaarrekeningen, hypotheekadvies, financieel inzicht en planning

Onze dienstverlening op het gebied van levensverzekeringen, hypotheeken en financiële planning, pensioenen en sparen verrichten wij voor nieuwe zaken uitsluitend op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening, meestal door middel van een vast vooraf afgesproken tarief per product. Daarnaast werken wij voor aanvullende diensten op uurtarief. U betaalt ons dan op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief.

In beide gevallen is de hoogte van het uiteindelijk tarief niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Voor reeds lopende producten ontvangen wij in bepaalde gevallen nog een provisie van de betreffende verzekeraar of financiële instelling tot het einde van de contractdatum.

Hoe ziet het beloningsbeleid voor onze medewerkers er uit?

Ecclesia staat voor “Goed ondernemerschap en Goed werkgeverschap”, daarom vinden wij dat onze medewerkers recht hebben op een faire beloning voor de werkzaamheden die zij verrichten.

De medewerkers worden beloond op grond van individuele prestaties, teamresultaten en de algehele financiële situatie van Ecclesia. Het langetermijnbelang van onze klanten staat daarbij centraal. Fair wil in dit geval daarom zeggen; marktconform, transparant, maatschappelijk verantwoord en inclusief lange termijn doelstellingen.

De beloning van medewerkers kan worden onderverdeeld in een vaste en variabele beloning. Hoe dit geregeld is, kunt u lezen op [onze website](#).

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw werkzaamheden, of dat u recent grote investeringen hebt gedaan voor uw bedrijf. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw bedrijfs-situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een fusie, wijziging van het aantal personeelsleden, wijziging aandeelhouders.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Fraudebeleid

Vertrouwen is de basis van de relatie die wij met u aangaan op het moment dat u een verzekering via ons afsluit. Helaas blijkt uit onderzoek dat een kleine groep klanten misbruik maakt van dit vertrouwen, door fraude te plegen.

Het plegen van fraude is strafbaar, maar fraude heeft ook als gevolg dat iedereen via de premie meebetaalt aan het fraudegedrag van anderen. Dit is voor ons een reden dat wij vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid zulke misstanden aanpakken, zodat de producten voor andere verzekerden betaalbaar blijven. Wij doen er alles aan om verzekeringsfraude zoveel mogelijk te voorkomen.

Wat verstaan we onder fraude?

De definitie van fraude is “Het misbruik maken van een verzekeringsproduct of dienst door de verzekeringnemer of verzekerde of begunstigde om een uitkering in geld of natura te verkrijgen waarop men geen recht heeft”. Enkele voorbeelden van fraude zijn:

- Het geven van onjuiste informatie.
- Een hoger bedrag opgeven dan de geleden schade.
- Het veranderen van bedragen op aankoopnota's of het vervalsen van nota's.
- Een afgewezen schade nogmaals claimen, met een ander verhaal.
- Een schade in scène zetten.
- Bij het aanvragen van een verzekering, bewust informatie achterhouden, bijvoorbeeld over het schadeverloop, eerdere opzeggingen door een verzekeraar of een strafrechtelijk verleden.
- Het verzwijgen van medische gegevens bij het afsluiten van een inkomensverzekering.

Fraude opsporen en voorkomen

Onze organisatie vindt fraudebewustzijn belangrijk. Dit betekent dat fraudebewustzijn

gestimuleerd en gedragen wordt door de directie en alle medewerkers. Wij besteden in onze acceptatie- en schadebehandelingsprocedure aandacht aan het signaleren en controle op fraudeaspecten en fraude-indicatoren. Als leidraad hanteren wij het Spoorboekje Fraudebeheersing voor Gevolmachtigden.

Om de fraude terug te dringen voeren we controles uit bij het accepteren van een verzekering en bij het behandelen van een schadeclaim. Daarnaast leveren wij schadegegevens aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Bij het CIS wordt de schadehistorie en specifieke fraude geregistreerd waardoor andere verzekeraars worden gewaarschuwd.

Naast de door ons gevoerde procescontroles zorgen wij voor een aantal managementcontroles om fraude achteraf te signaleren. Om kennis en fraudebewustzijn te bevorderen, worden fraudezaken besproken met de acceptanten en schadebehandelaars. Indien door ons interne fraude wordt geconstateerd, zal er worden gehandeld zoals vermeld in onze procedure Incidenten.

Welke maatregelen worden getroffen bij fraude?

Wij zullen overgaan tot maatregelen wanneer er wordt vastgesteld dat er sprake is van fraude. De fraudeur wordt altijd per brief geïnformeerd. De maatregelen kunnen zijn (niet limitatief):

- Een schade niet vergoeden.
- Een uitgekeerde schade terug laten betalen.
- Extra gemaakte kosten worden eveneens in rekening gebracht.
- Opzegging van de verzekering.
- Uitsluiting van andere verzekeringen in de toekomst.
- Registratie op een interne incidentenlijst.
- Registratie van de fraude op de waarschuwingslijst (registratie Stichting CIS).
- Aangifte bij de politie.

Bent u ontevreden over onze dienstverlening?

Ecclesia wil u zo goed mogelijk ondersteunen op het gebied van uw financiële risico's. Wij vinden het daarom ook erg belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent, omdat wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan. Wij horen het graag wanneer dit het geval is zodat wij er alles aan kunnen doen om toch tot een goede afloop te kunnen komen.

Als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld ons advies, onze administratieve afhandeling of behandeling door onze medewerkers, dan kunt u uw klacht op twee manieren indienen

1. Telefonisch bij één van onze medewerkers
2. Schriftelijk via Ecclesia B.V., t.a.v. de Directie, Postbus 23403, 3001 KK Rotterdam

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen leggen wij dit schriftelijk vast in onze klachtenregistratie en sturen wij u een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken we intern met de verantwoordelijke medewerkers. U ontvangt binnen drie weken van ons een gemotiveerd antwoord. Mocht u het niet eens zijn met ons standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen drie maanden uw klacht voor te leggen aan het Kifid in Den Haag.

Uitspraak Kifid is bindend

Kifid is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). U kunt naar het Kifid wanneer u een consument of kleine ondernemer bent en uw klacht niet opgelost is, zoals u had gehoopt. Ecclesia is aangesloten bij Kifid onder registratienummer 300.002470. De uitspraak van Kifid is voor Ecclesia bindend en dat betekent dat Ecclesia zich houdt aan de uitspraken die Kifid doet.

Tot slot

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kunt u vinden op www.ecclesia.nl. Op verzoek zenden wij u ook graag een exemplaar toe.

Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

Samen bewust en gerust vooruit

CONTACT

010 251 12 51

info@ecclesia.nl

www.ecclesia.nl

in 