

VKG



Servicevoorwaarden

U & VKG

de energie achter financiële rust

Wie is VKG?

VKG is de energie achter financiële rust. Wij vinden dat iedereen rustig moet kunnen slapen, zonder zich zorgen te maken over financiële risico's, vaste lasten, verzekeringen, hypotheeken, schade enzovoort. Daarom zetten wij ons in voor een Nederland waar er altijd een deskundige adviseur in de buurt zit. Een adviseur die helpt met een goede keuze uit een breed aanbod van verzekeringen, hypotheeken en andere (financiële) producten. Die inzicht verschaft in risico's en hoe u deze kunt beperken of voorkomen. En die zorgt dat u, zijn klant, zelf geen omkijken heeft naar zaken als schadeafhandeling en herstel.

Wij bieden uw adviseur producten van ruim 100 verzekeraars en geldverstrekkers. Uw adviseur heeft dan ook toegang tot de beste producten uit de markt. Wij verzorgen voor deze producten de acceptatie, administratie en schadeafhandeling. Hiervoor volgen wij de voorwaarden van de verzekeraar of geldverstrekker. Wij hebben eigen processen voor de (premie)betaling, het verwerken van gegevens en de communicatie bij klachten. Hoe dit werkt leest u in dit document.

Hoe gaat VKG om met uw gegevens?

Wij gaan met de grootste zorg om met uw gegevens. Hoe wij dit doen, kunt u terugvinden in onze [privacyverklaring](#) op onze website.

Hoe communiceert VKG met u?

Wij communiceren met u via uw adviseur. Als wij rechtstreeks met u communiceren, dan doen wij dit via de digitale polismap. In deze online map vindt u communicatie over uw verzekering(en) die via ons zijn afgesloten. Als u geen gebruik maakt van de digitale polismap dan communiceren wij met u per post of per e-mail.

Online uw verzekeringen inzien

Als klant van VKG heeft u toegang tot een polismap 'Adviseur Online' waar u direct al uw verzekeringen 24 uur per dag, 7 dagen per week kunt inzien. U kunt inloggen in deze omgeving via adviseuronline.nl. Deze omgeving is zowel mobiel als op tablet, laptop en desktop te bereiken.

Hoe betaalt u aan VKG?

U kunt op verschillende manieren uw premie aan ons betalen:

- Betaalt u per automatische incasso? Dan hoeft u niets te doen. Wij incasseren automatisch de premie en assurantiebelasting van uw rekening.
- Betaalt u per nota? Dan betaalt u ons op tijd de volledige premie en assurantiebelasting.

Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

U ontvangt van ons meerdere herinneringen, waarin wij u vragen om te betalen. Betaalt u niet, dan schakelen wij een incassobureau in. De kosten die hiermee samengaan, zijn voor uw eigen rekening. Dit zijn incassokosten, buitengerechtigde en eventueel gerechtelijke kosten. Uitleg over de incassokosten vindt u op de website van de [Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen](#) (NVI).

Als u niet op tijd betaalt, dan wordt de dekking van uw verzekering(en) stopgezet. U ontvangt hierover een brief. 24 uur nadat wij van u de volledige achterstallige premie, (incasso)kosten, assurantiebelasting en wettelijke rente hebben ontvangen, is de dekking van uw verzekering hersteld. Voor gebeurtenissen die na de hersteldatum plaatsvinden, is weer dekking.

Welke kosten rekent VKG?

Wij brengen kosten bij u in rekening; de servicebijdrage. Hoe hoog deze kosten zijn en waarvoor deze zijn, kunt u terugvinden in ons kostenoverzicht op [onze website](#).

Hoe werkt de pakketkorting?

Sluit u bij ons in volmacht verzekeringen? Dan ontvangt u mogelijk korting op de premie van die verzekeringen. Dit heet pakketkorting. Informatie over pakketkorting kunt u terugvinden op [onze website](#).

Hoe gaat VKG om met fraude?

Wanneer wij onjuiste of onvolledige informatie ontvangen met als doel het verkrijgen van een verzekering of schade-uitkering waar geen recht op is, dan kan er sprake zijn van fraude. Fraude heeft invloed op de premie van een verzekering: eerlijke klanten betalen te veel voor een polis omdat oneerlijke klanten een schade-uitkering krijgen waar ze geen recht op hebben. Daarom doen wij er alles aan om fraude op te sporen. Ook plaatsten wij de gegevens van personen die fraude hebben gepleegd in één of meer registers. Zie het volledige [fraudebeleid](#) dat wij voeren op onze website.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht kunt u op verschillende manieren bij ons indienen, zie hiervoor de [klachtenprocedure](#) op onze website.

Welk recht is van toepassing?

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.