

Dienstenwijzer

in het kader van de

Wet Financiële Dienstverlening

Geachte relatie,

Binnen de verzekeringsbedrijfstak hecht men aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Bovendien geeft de Wet Financiële Dienstverlening richtlijnen. In dit kader verstrekken wij u de onderstaande informatie.

A. Het intermediair

Het intermediair geeft u adviezen en biedt oplossingen op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, beleggingen en spaarloon. Indien u ons de opdracht daartoe geeft, inventariseren wij samen met u welke risico's verzekerd dienen te worden en bemiddelen bij de totstandkoming van de overeenkomsten die u wenst aan te gaan. Wij onderhouden voor u de contacten met de verzekeraars waar u uw verzekeringen heeft ondergebracht. De verzekeringen worden via Kantoor Van Dijk ondergebracht bij bijna alle in Nederland werkzame verzekeraars en bij verzekeraars aan de assurantiebeurzen van Amsterdam en Rotterdam. Voor het opstellen van een offerte of een advies maken wij gebruik van onze kennis en ervaringen en maken een keuze uit het aanbod van de groep van verzekeraars waarmee een actieve relatie wordt onderhouden.

Het intermediair bezit geen aandelen in verzekeraars, noch in Nederland, noch daarbuiten. Er zijn geen contractuele verplichtingen met verzekeraars of andere aanbieders gemaakt waar enige verplichting tot bemiddeling uit voortvloeit. Het intermediair is daardoor onafhankelijk.

B. Onze diensten

U kunt, zowel particulier als zakelijk, geadviseerd worden op het gebied van:

- schadeverzekeringen: u kunt hierbij denken aan verzekeringen voor bezittingen, ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen en rechtsbijstandverzekeringen.
- levensverzekeringen: u kunt hierbij denken aan lijfrenteverzekeringen, spaarverzekeringen (zoals gemengde verzekeringen) en dergelijke, al of niet in combinatie met een hypotheek of financiering.
- hypotheek en financieringen: wij onderzoeken en verzorgen de financieringsmogelijkheden voor bijvoorbeeld de aankoop van uw woning, op een wijze die aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

- pensioenen: wij begeleiden het ontwerpen en realiseren van een verzekeringsconstructie, desgewenst in nauwe samenwerking met uw accountant.
- overige fiscale regelingen: wij adviseren u over de juiste wijze van deelnemen aan de regeling(en), eventueel in overleg met uw werkgever.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij natuurlijk over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze gegevens nooit zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

C. Wat verwachten wij van u?

Het intermediair streeft naar een nauwe samenwerking met u als relatie. Om deze samenwerking zo intensief mogelijk te laten verlopen, zijn er afspraken nodig. Een samenwerking vereist immers de inzet van beide betrokkenen!

Wij verwachten van u, dat:

- de informatie die u aan het intermediair verstrekt, volledig is, op waarheid berust en te goeder trouw wordt gegeven. Mocht achteraf blijken dat u zich niet aan deze afspraak gehouden heeft, kan het zijn dat op grond van de wet of de inhoud van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. De door u betaalde premie kan verbeurd worden verklaard. Het intermediair zal schade die hierdoor is toegebracht aan derden op u kunnen verhalen.
- u de verschuldigde bedragen op tijd betaalt. Mocht blijken dat u het verschuldigde niet of niet geheel heeft voldaan, kan het zijn dat op grond van de wet of de inhoud van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Het niet betalen of niet op tijd betalen van verschuldigde bedragen kan van invloed zijn op bestaande of toekomstige verzekeringen.
- veranderingen binnen de persoonlijk situatie, die van belang kunnen zijn voor de gesloten verzekering of andere voorzieningen, tijdig aan ons worden doorgegeven. U kunt hierbij denken aan verandering van burgerlijke staat, verandering van uw adres, uw telefoonnummer, en dergelijke gegevens. Maar ook geboorte, overlijden en veranderingen in de zakelijke sfeer, zoals wijziging van beroep of be-

langrijke verandering van uw inkomens- of vermogenssituatie.

- rechtstreekse contacten die verzekeraars met u hebben, direct aan ons gemeld worden.
- als u elders verzekeringen heeft lopen, u dit aan ons meldt. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's niet-, onder- of over verzekerd zijn. Wijzigingen in elders lopende verzekeringen dienen dan ook aan ons gemeld te worden.
- indien u ons een opdracht geeft, u ons deze per fax, e-mail of post bevestigt.

D. Onze bereikbaarheid

Bereikbaarheid is van groot belang voor ons. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Bezoekadres: Populierenlaan 133-135
1185 SH Amstelveen

Postadres: idem

Telefoon: 020-4560014

Fax: 020-4560417

E-mail: info@kvd.nl

Internet: www.kvd.nl

U kunt ons op werkdagen bereiken van 10.00 uur tot 17.00 uur.

Bij spoed, zoals een ongeval, overlijden, of een ingrijpende schade, kunt u ons ook buiten kantooruren(24/7) bereiken via het hierboven genoemde telefoonnummer. U wordt dan persoonlijk te woord gestaan door een antwoordservice, die u zoveel mogelijk van dienst zal zijn.

E. De premie

1. U kunt de verzekeraar machtigen om het verschuldigde middels automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. U kunt het verschuldigde ook overmaken met behulp van een acceptgiroformulier, dat u wordt toegezonden door de verzekeraar.

Afspraken rond premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u het verschuldigde op tijd betaalt. Indien u niet of niet tijdig betaalt, kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren te vergoeden.
2. Als u in gebreke bent met betaling, kan deze gerechtelijk worden geïncasseerd. De kosten die hieraan verbonden zijn, kunnen en zullen aan u in rekening worden gebracht.

3. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig. Wij zullen dan alles in het werk stellen om een oplossing te vinden.
4. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.
5. In geen geval mag u verschuldigde bedragen verrekenen met nog niet toegekende uitkeringen of restituties.

F. Onze relatie met de verzekeraar.

Het intermediair is een onafhankelijk intermediair. Dat wil zeggen dat wij adviesvrij zijn en producten van verschillende verzekeraars adviseren. Wij zullen u een objectief advies geven, passend bij uw specifieke situatie.

G. Hoe worden wij beloofd?

Het intermediair wordt beloofd middels provisie. Wij ontvangen van de verzekeraars, waar uw verzekeringen gesloten zijn, een kostenvergoeding die onderdeel uitmaakt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

Indien u daar prijs op stelt zullen wij u vooraf informeren over de hoogte van de daarmee gemoede bedragen.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover altijd vooraf.

Tevens werken wij ook op declaratiebasis, indien dit het geval is zullen wij u vooraf hieromtrent informeren.

H. Onze kwaliteit

1. Het intermediair is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12017961 Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij het totstandkomen van verzekeringen en financiële diensten.
2. Het intermediair is Erkend Hypotheekadviseur en aldus ingeschreven bij de SEH.
3. Deze organisaties stellen kwaliteitsnormen aan hun leden. Deze normen gelden voor zowel het advies, de wijze van advisering, de informatieverstrekking aan de consument en de wijze waarop vakkennis op peil wordt gehouden. Het intermediair voldoet in alle opzichten aan deze normen.

4. Onze adviseurs en onze binnendienstmedewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Zij zijn in bezit van alle relevante diploma's en certificaten, die nodig zijn om u van passend advies te voorzien.
5. Wij zijn in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

I. Beëindiging relatie

Indien u de relatie met het intermediair wilt beëindigen, kunt u uw verzekeraar vragen om uw verzekeringen onder te brengen bij een andere adviseur. U bent vrij in de keuze hiervan. Uiteraard dient u alle verschuldigde bedragen te voldoen binnen de overeengekomen betalings-termijn.

Het intermediair heeft ook de mogelijkheid om de relatie met u te beëindigen. Wij kunnen daartoe het initiatief nemen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand kunnen blijven. De hiervoor beschreven verplichtingen omtrent uw verzekering liggen bij ons, totdat een ander intermediair deze verplichtingen overneemt.

J. Klachten

Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Wij beschikken over een intern systeem voor behandeling en registratie van klachten.

1. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
2. Alle klachten worden direct behandeld.
3. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut. Wij zijn hierbij aangesloten.

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

K. Begripsbepaling

Het Klachteninstituut Verzekeringen

Deze organisatie biedt de verzekeringsconsument één loket voor al zijn of haar verzekeringsklachten en is opgericht om deze optimaal van dienst te zijn bij meningsverschillen met verzekeringsmaatschappij of tussenpersoon.

Er kan alleen een klacht ingediend worden indien de verzekeringsmaatschappij of tussenpersoon is aangesloten bij het Klachteninstituut. Alle partijen die zijn aangesloten maken hiervan melding in de polisvoorwaarden of zijn herkenbaar aan het logo.

Het bestuur wordt gevormd door een onafhankelijke voorzitter en door leden die zijn voorgedragen door zowel de Consumentenbond als de organisaties van verzekeraars en tussenpersonen.

Het instituut is te bereiken:
Postbus 93560, 2509 AN Den Haag,
Telefoon 070 - 333 89 99,
Telefax 070 - 333 89 00,
E-mail: info@klachteninstituut.nl

Meer informatie vindt u op internet bij www.klachteninstituut.nl.

Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

De Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH), een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenningsregeling is bedoeld voor hypotheekadviseurs die werken bij een bank of een andere hypothecair financier, assurantietussenpersonen, makelaars, intermediairs en zelfstandige bemiddelaars. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden.

Meer informatie vindt u op:
www.erkendhypotheekadviseur.nl