

WFD Dienstenwijzer

Versie april 2007

Inleiding

Geachte relatie,

Met ingang van 1 januari 2006 is binnen de assurantiebranche de Wet Financiële Dienstverlening (Wfd) van kracht. De Wfd eist dat consumenten, voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die wij u bieden. Wij hechten veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële producten en trachten derhalve zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wfd.

In deze WFD-dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Assurantiekantoor van der Does. Hier treft u informatie aan over onze algemene gegevens, openingstijden, dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten. Onderstaand treft u de complete tekst aan van onze WFD Dienstenwijzer. Mocht u na het lezen van de dienstenwijzer nog vragen hebben, dan verzoeken wij u contact op te nemen met ons kantoor.

Wie zijn wij?

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Naam en adres:

Assurantiekantoor van der Does
De Meute 15
8312 BH Creil

Bereikbaarheid:

U kunt op ons de navolgende manieren bereiken:

Telefoon: 0527-274794
Fax: 0527-275204
E-mail: info@vanderdoesfinancien.nl
Website: www.vanderdoesfinancien.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken:

De Meute 15, 8312 BH Creil

De openingstijden zijn op werkdagen van 10.00 tot 15.00 uur.
Een adviesgesprek buiten kantooortijd is uitsluitend mogelijk op afspraak.

Telefonische bereikbaarheid

U kunt ons op werkdagen telefonisch bereiken van 09.00 - 20.00 uur
Indien wij even niet bereikbaar zijn, kunt u uw boodschap inspreken op het antwoordapparaat.
Wij bellen u zo spoedig mogelijk terug.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties aangesloten, o.a.

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM)
- Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004472. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij de Kifid is: 300.001956. Wij hebben ons niet geconformeerd aan het bindend advies op voorhand, maar ervoor gekozen om het besluit over een procedure van een bindend advies pas te nemen op het moment dat het geschil concreet aanwezig is. Op dat moment kunnen zowel de consument als de financiële dienstverlener het geschil en een ieders belang goed overzien en in alle vrijheid beslissen of men dit geschil wel of niet via een bindend advies wil laten beslechten.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM)

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, zal de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de KvK staat wij geregistreerd onder nummer 28034097.

Onze diensten en dienstverlening

Wij hebben van de Autoriteit Financiële Markten de bevoegdheid gekregen om te mogen adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van divers aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij maken samen met u een inventarisatie van de reeds door u afgesloten verzekeringen en de risico's waar u mee te maken hebt. Wij gaan samen met u na welke risico's u wenst te verzekeren en geven vervolgens een advies over de producten die wij kunnen aanbieden en de producten c.q. maatschappijen die naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn.

Wij maken samen met u een inventarisatie van de reeds door u afgesloten verzekeringen en de risico's waar u mee te maken hebt. Wij gaan samen met u na welke risico's u wenst te verzekeren en geven vervolgens een advies over de producten die wij kunnen aanbieden en de producten c.q. maatschappijen die naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. In onze adviezen houden wij zoveel mogelijk rekening met de fiscale mogelijkheden en onmogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden. Hierbij dient te worden vastgesteld dat wij geen fiscaal adviesbureau zijn en dat wij niet aansprakelijk zijn voor eventueel door ons gemaakte fouten op dit gebied.

Privacy

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële dienstverlening 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 elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekerings-voorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Het is voor ons belangrijk dat u ons daarvan op de hoogte stelt. Wij hebben een totaalbeeld nodig om te kunnen bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Wijzigingen doorgeven

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is bijvoorbeeld belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft, dient u deze ook per post, fax of e-mail aan ons te bevestigen.

Onder wijzigingen van uw persoonlijke situatie vallen onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Contacten met verzekeraar

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar en de uitkomsten daarvan.

Controleren van toegezonden stukken

Wij vragen u de polissen en andere door ons aan u toegezonden stukken altijd zelf te controleren op juistheid en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Eventuele onjuistheden en fouten dient u zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. U bent ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor het op tijd en volledig betalen van de premies voor de door u afgesloten verzekeringen. Assurantiekantoor van der Does is derhalve niet aansprakelijk voor de gevolgen van te late betaling, onvoldoende betaling en/of het niet betalen van lopende verzekeringen.

Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.

- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Veelal zullen er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling.
- Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
- Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u in sommige gevallen een opslag.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij, op uw verzoek, namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Onze relatie met verzekeraars

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het produkt. Bij verzekeringen is dat een deel van de premie. De premie wordt berekend door de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

Wij berekenen in principe geen extra kosten voor onze dienstverlening. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, verzoeken wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor.

Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht tot tevredenheid op te lossen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248
E-mail info@kifid.nl
website: www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Beëindiging relatie

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 een adviseur van uw keuze.

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 deze zorgplicht overneemt.