

Dienstverleningsdocument / Dienstenwijzer Bert Kruijer Financiële Diensten B.V.

Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet financiële dienstverlening (Wfd) dat consumenten *voor* het aangaan van een overeenkomst inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die ik u kan bieden .
2. Ik tracht in mijn voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wfd.
3. De complete tekst van deze Wet financiële dienstverlening kunt u vinden op de website www.afm.nl

Dit document

Een dienstverleningsdocument geeft u een beschrijving van de diensten die ik voor u als consument kan verrichten.

Het geeft bovendien informatie over de manier waarop ik wordt beloond en ook over de hoogte van mijn beloning.

Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen en hypotheke.

Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning. Voor andere financiële diensten is dit document niet wettelijk verplicht. Ik heb er echter ervoor gekozen om dit document voor alle producten te gebruiken, dus ook waarvoor het niet wettelijk verplicht is

Wie ben ik?

Ik ben sinds 1992 werkzaam als assurantietussenpersoon , eerst bij AMEV in de buitendienst. AMEV is tegenwoordig de verzekeraar ASR Verzekeringen. Sinds 2001 ben ik als zelfstandig tussenpersoon werkzaam in de stad Groningen met de buitengebieden.

1. Ik ben adviseur op het gebied van schade verzekeringen voor particuliere en zakelijke relaties. Ik zie het als mijn taak om samen met u een inventarisatie te maken van risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens ga ik samen met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geef ik adviezen welke producten naar mijn oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering zal ik u begeleiden in de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
3. Voor alle schade verzekeringen over het diploma All round financieel adviseur.

Waaruit bestaat mijn dienstverlening?

Algemeen

Onze dienstverlening

Mijn dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, aanpassen), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vraag ik u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen. Als u echter besluit om van onze diensten gebruik te maken vindt ik het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen. Dat doe ik voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen.

Oriënteren:

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u mij heeft benaderd en wat ik voor u kan betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van mij algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van mijn diensten.

Adviseren:

Na de oriëntatie ga ik een grondig onderzoek uitvoeren waarbij ik zal ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stel ik een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien wil ik dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen:

Ik heb uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van verzekering producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kan ik dat geheel voor u verzorgen.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschafte dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zal ik het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat ik bemiddel op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Aanpassen:

Ik kan u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, ect.).

U kunt van mijn dienstverlening gebruik maken op het gebied van:

Schadeverzekeringen. Als er b.v. brand uitbreekt in uw huis, schade aan uw bagage tijdens een vakantie etc. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een , reisverzekering, autoverzekering, brandverzekeringen, een aansprakelijkheidsverzekering, etc. Dit voor zowel de particuliere en zakelijke relatie

Verzekeringen die een uitkering garanderen als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een ongevallenverzekering.

Uit hoofde van mijn werk, beschik ik over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

Schadeverzekeringen

Indien u mij inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van mij de volgende dienstverlening verwachten.

- 1 Ik maak op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket.
Hierbij adviseer ik u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u voor eigen rekening kunt nemen. Voor deze risico's adviseer ik u op basis van prijs, voorwaarden enz.
2. Ik help u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen.
3. Ik geef u tips en adviezen om de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal te verminderen en daarmee onnodige premielasten te voorkomen.
4. Samen met u let ik erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Ik neem met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten.
Ik geef hierbij adviezen in uw keuze van voorwaarden zodat deze naar mijn mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

7. Ik help u bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
8. Ik controleer met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
9. In een later stadium controleer ik of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
10. Indien noodzakelijk en gewenst besteed ik aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen en moet aanvullende informatie worden verstrekt. Indien in deze periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet altijd zijn verzekeringsmaatschappijen bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
11. In een aantal gevallen bespreek ik bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
12. Ik controleer de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
13. Ik archiveer alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
14. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en mij plaatsvinden, zorg ik ervoor dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
15. Mocht u schade ondervinden, dan behartig ik uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
16. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zal ik die maatregelen treffen die nodig zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan mijn adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar ik verwacht ook een paar dingen van u. 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 verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat ik dat weet. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwacht ik van u dat u dit aan mij doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
3. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen ondermeer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

4. Ik zal alle contacten met de verzekeraars onderhouden. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stel ik deze daarvan op de hoogte. Graag wordt ik door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
5. Ik vraag u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan mij door te geven.

Onze bereikbaarheid

Ik wil goed bereikbaar zijn voor mijn relaties. U kunt mij bereiken via de telefoon maar ook via e-mail. Natuurlijk bent u ook welkom op mijn kantoor.

1. Mijn adres is Bert Kruijer Financiële Diensten B.V. Hoofmeester 27, 9951 LA Winsum
Website www.bertkruijerfd.nl Tel. 0595-443125 e-mail : info@bertkruijerfd.nl
2. Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot en met 17.00 uur.
3. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
4. Telefoon tijdens kantooruren: 0595-443125
5. Telefoon buiten kantooruren: 06/11372779
6. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 0595-443125 of 06/11372779.
7. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, of e-mail (info@bertkruijerfd.nl).

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. In vrijwel alle gevallen adviseer ik de premie te laten incasseren door de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

Incasso door: Bert Kruijer Financiële Diensten B.V..

1. Indien ik u laten weten dat de door u verschuldigde premie door mij namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling;
 - a) Ontvangen van een nota met betaling door u per bank of giro via een overschrijving of acceptgirokaart.
 - b) Automatische afschrijving van bank of giro. Hiervoor dient u mij te machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven door middel van het invullen van een machtigingskaart.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Premies worden in principe per jaar betaald.
In overleg met mij kunt u ervoor kiezen premies per halfjaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
4. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
5. Als u eenmaal uw premie aan mij hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorg ik immers voor.
6. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met mij kunt u ervoor kiezen premies per halfjaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kan ik u hierin adviseren en bijstaan.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie 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.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u mij dan tijdig, zodat ik naar een oplossing kan zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zal ik namens u de contacten *met* de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Mijn relaties met verzekeraars

Ik behoor tot de ongebonden en onpartijdige bemiddelaars.

Dat wil zeggen dat ik in vrijheid de producten van diverse verzekeraars kan adviseren.

Ik betrek in mijn advisering dan ook de producten van meerdere verzekeraars. Samen met u bekijk ik waar u uw verzekeringen en of financiële diensten wilt onderbrengen.

Ik werk samen met de volgende verzekeraars en financiële instellingen:

ASR, van Kampen Groep , Allianz , Nationale Nederlanden etc.

Mijn kwaliteit

Ik sta onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft mijn kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: Schadeverzekeringen, zowel voor particuliere relaties alsmede zakelijke relaties.

Mijn kantoor is ingeschreven in het Wfd-register . Registratie van mijn vergunning is een wettelijke verplichting. Het Wfd-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)

Ik ben in het bezit van alle wettelijk vereiste diploma's en certificaten.

Ik bekwaam mij ook via permanente educatie.

Ik ben in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor *u* geeft dit extra zekerheid

Beëindiging relatie met ons kantoor

U hebt het recht om op elk moment de relatie met mijn kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook kan ik 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 mij totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of mijn werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van mijn dienstverlening, verzoek ik u mij daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht neem ik zo spoedig mogelijk contact met u op.
2. Alle klachten worden in overleg met mij afgehandeld. Wilt u nadere informatie over mijn interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij mij opvragen.
3. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht:
 - a. Inzake schadeverzekeringen bij het Klachteninstituut Financiële Diensten (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, T. (070) 333 89 99