

**Betreft: Dienstenwijzer**

**Geachte cliënt,**

Ons assurantiekantoor is (o.a.) lid van de Coöperatieve Finergo Groep U.A. Dat is een samenwerkingsverband van professionele en onafhankelijke assurantieadviseurs. Lid zijn van Finergo Groep houdt ook in, dat ons kantoor aan specifieke kwaliteitseisen moet voldoen. Het lijkt ons nuttig aan u nog eens in het kort uiteen te zetten, wie wij zijn, welke diensten wij op welke wijze aanbieden en wat wij in algemene zin van u, als onze cliënt, verwachten.

## **A. Inleiding**

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken. Deze informatie kunt u ook terugvinden op [www.niesten.nl](http://www.niesten.nl).

## **B. Wie zijn wij?**

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
3. Ons kantoor is opgericht in 1980, telt omstreeks 11 medewerkers en is actief in geheel Nederland.

## **C. Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12011936.

## **D. Onze diensten**

### **D1 Algemeen**

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan aansprakelijkheidsverzekeringen, ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen en brandverzekeringen.
2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, studieverzekering, begrafenisverzekering of een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. hypotheeken. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
5. geldleningen en spaarproducten.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als cliënt. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

### **D2. Schadeverzekeringen**

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

1. Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
4. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij 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. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. In een aantal gevallen bespreken wij 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.

10. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.

11. Wij archiveren alle relevante stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk (elektronisch) dossier.

12. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

13. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de gesloten verzekering.

### **D3. Levensverzekeringen**

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren, op basis van de door u verstrekte gegevens, uw gezins-samenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft. Tevens onderzoeken wij, indien u dat wenst, welke voorzieningen u al heeft getroffen voor uw pensioen.

2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt en/of zou willen dragen.

3. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden.

4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

5. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering, aan de hand van de door u verstrekte informatie, correct en volledig is opgesteld.

6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

7. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.

8. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst 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 verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

9. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij, op uitdrukkelijk verzoek van de relatie, de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

10. Wij archiveren alle relevante stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk (elektronisch) dossier.

11. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

12. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of verandering van werkkring.

13. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.

14. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn en voor zover dit redelijkerwijs op onze weg ligt,

namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## **E. Wat verwachten wij van u?**

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten 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. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook 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 belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer 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.
5. 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.
6. U dient alle door ons, of door de verzekeringsmaatschappij aan u gestuurde polisdocumenten op juistheid te controleren. Bij twijfel over de juistheid gelieve u ons direct te informeren.

## **F. Onze bereikbaarheid**

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties.
2. Ons kantoor op De Trompet 1137, 1967 DA te Heemskerk is op werkdagen geopend van 9.00 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17.00 uur. Ons postadres is Postbus 103, 1960 AC Heemskerk. Ons telefoonnummer is 0251-276000.
3. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
4. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, wordt u doorverwezen naar onze noodtelefoon.
5. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax (0251-214800) of e-mail ([info@niesten-advies.nl](mailto:info@niesten-advies.nl)).

## **G. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

### **G1 Premie-incasso door ons kantoor**

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling :
  - a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro
  - b) automatische afschrijving van bank of giro

2. Het aan ons betalen van de door u verschuldigde premie vindt plaats bij hoge uitzondering. Wij behouden ons het recht voor om de polisbescheiden eerst ter beschikking te stellen nadat de volledige betaling door ons is ontvangen.
3. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u geen premie meer verschuldigd aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

## **G2. Premie-incasso door de verzekeraar of diens gevolmachtigde agent**

1. U kunt de verzekeraar of diens gevolmachtigde agent 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 ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. In geval van maandbetaling stelt de maatschappij een automatische incasso verplicht.
6. Als u vragen heeft 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.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

## **G3. Afspraken rondom premiebetaling**

1. 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.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij.

## **H. Onze relatie met aanbieders**

1. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeraars te adviseren. Overigens brengt het lidmaatschap van Finergo Groep dit vanzelf met zich. Wij betrekken in onze advisering doorgaans de producten van meerdere verzekeraars.
2. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Wij betrekken geen bankspaarproducten in onze vergelijkingen.
3. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.
4. Als lid van Finergo Groep werken wij onder andere samen met Voogd + Voogd Verzekeringen te Sommelsdijk, die als gevolmachtigd agent van een aantal verzekeraars optreedt. Dit houdt in, dat Voogd + Voogd Verzekeringen van deze verzekeraars de bevoegdheid heeft gekregen om ten behoeve van onze cliënten op naam van de betreffende verzekeraars verzekeringen te accepteren en schaden

af te wikkelen. Ook verzorgt Voogd + Voogd Verzekeringen voor ons kantoor de daaraan verbonden administratie en de premie-incasso. Van de bij nieuwe polissen en polismutaties van schadeverzekeringen onder het label van Finergo Groep in rekening te brengen poliskosten is € 1,50 bestemd voor de exploitatierekening van Finergo Groep Office BV.

## **I. Hoe wordt ons kantoor beloond?**

### **I1. Beloning op basis van provisie**

1. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

### **I2. Beloning op basis van declaraties**

2. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven, die wij vooraf met u hebben overlegd.
3. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
4. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties, die dit heeft.
5. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
6. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee is gemoeid.

## **J. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM onder nummer: 12011936. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren en bemiddelen in financiële producten.
2. Ons kantoor is ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 11266.
3. Ons kantoor is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Kifid onder nummer 300.008047.
4. Ons kantoor is lid van de Coöperatieve Finergo Groep U.A.
5. Ons kantoor is lid van de VAK (Vereniging van Assuratiekantoren).
6. Dit betekent, dat wij zijn aangesloten bij meerdere organisaties, die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
7. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
8. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **K. 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 kantoor totdat een ander intermediair deze

zorgplicht overneemt.

## **L. Klachten?**

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling, 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.
3. Alle klachten worden door de klachtenbehandelaar van ons kantoor behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u desgewenst met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, T. 0900-3552248; [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.008047.
5. U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.