

Dienstenwijzer voor de cliënten van:

Naam kantoor: Assurantielokantor Van Wijk
Adres: Hofstraat 2-A
Postcode /woonplaats: 3401 DE IJsselstein
Website: www.vanwijkadvies.nl
Telefoon: 030 - 6883941
E-mail: info@vanwijkadvies.nl

A. Inleiding

Geachte cliënt,

De financiële dienstverlening van ons kantoor valt onder de regelgeving van de Wet financiële dienstverlening. Ons kantoor is in het bezit van een vergunning, afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en is ingeschreven in het register dat door deze toezichthouder wordt beheerd. Deze vergunning geldt voor het bemiddelen op gebied schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypothecair krediet, consumptief krediet en elektronisch geld.

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstak een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assurantielokantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Het betreft hier de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair, de GIDI. Assurantielokantor Van Wijk heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code. De complete tekst van deze gedragscode kunt u bij ons opvragen en ook downloaden via onze website www.vanwijkadvies.nl

B. Wie zijn wij?

Assurantielokantor Van Wijk geeft onafhankelijk advies aan bedrijven op het gebied van verzekeringen en aan particulieren op het gebied van verzekeringen, hypotheke, sparen en beleggen. We wenden onze ervaring, kennis en creativiteit aan om uit diverse aanbieders en producten voor u de juiste oplossing te kiezen. Vervolgens mag u een betrouwbare en vakkundige begeleiding verwachten.

Onze handelsnaam en statutaire naam: Assurantielokantor van Wijk
Bezoekadres: Hofstraat 2A, 3401 DE IJsselstein
Postadres: Postbus 37, 3400 AA IJsselstein
Telefoon: 030-688 39 41
E-mail: info@vanwijkadvies.nl
Website: www.vanwijkadvies.nl

Bij de Autoriteit Financiële Markten zijn wij geregistreerd onder de naam Assurantielokantor van Wijk.

Ook in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht zijn wij ingeschreven onder de naam Assurantiekantoor van Wijk. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 30055392.

C. Onze diensten

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u **schade** vergoed krijgen die u lijdt in het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoekraakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.
2. levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
3. hypotheeken. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
4. Oudedags- en nabestaandenvoorzieningen die u afsluit in aanvulling op de pensioenvoorzieningen die de overheid en/of uw werkgever geregeld hebben.

De begeleiding verschilt per klant en is onder andere afhankelijk van:

- de mate waarin u begeleiding vraagt en inzicht geeft in uw situatie
- uw actuele situatie (zijn er wijzigingen/ontwikkelingen, zoals de aanschaf van een auto of een schadegeval)
- het soort verzekeringen dat u heeft

Periodiek benaderen we u om te overleggen of een bezoek zinvol is, of er wijzigingen aangebracht moeten worden in uw verzekeringen of dat het nodig is een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft en de daarvoor al dan niet geregelde verzekeringen.

We benadrukken dat het in een aantal gevallen van groot belang is, om zelf contact met ons op te nemen, zie punt D.

Afhankelijk van uw wensen bestaat onze dienstverlening uit:

- a. inventarisatie van risico's en benodigde verzekeringen (indien afgesproken en indien we voldoende inzicht krijgen in uw situatie)
- b. keuze van en uitleg over verzekeringsproducten (waarom kiezen we een bepaald product)
- c. begeleiding bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst (controle van of hulp bij het invullen van het aanvraagformulier, controle van de polis, uitleg over de polis en premie-incasso)
- d. begeleiding en regelen van voorkomende schades (waaronder controle van het al dan niet uitbetalen door de verzekeraar en het mogelijk in verweer gaan tegen een standpunt van de verzekeraar)

Bij voorkeur verzorgen wij alle contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij en andersom. Alleen dan kunnen we u optimaal van dienst zijn. In een aantal gevallen komt een direct contact met de verzekeraar voor, bijvoorbeeld in geval van :

- medische zaken
- specifieke (technische) kennis die vereist is (architecten/aannemers)
- een beslissing van de maatschappij dat u rechtstreeks geïnformeerd wordt

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.

D. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook iets 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.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is onder meer 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, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven of onderverzekerd raken.

Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, kind(eren) uit huis, 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.

Ontvangt u een polis of een bevestiging van een wijziging of aanvraag, controleert u dan de gegevens goed. In ieder communicatietraject kunnen fouten sluipen. Zaken waar u op kunt letten zijn ingangsdatum van de verzekering/wijziging, kenteken, verzekerde som alsmede de dekking. Is er iets onduidelijk of verkeerd, belt u ons dan even. We kunnen de eventuele fout of het gerezen misverstand dan (laten) corrigeren.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, zie eventueel ook punt "C". In het geval dat 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.

E. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Op werkdagen kunt u tussen 08.30 uur en 17.00 uur op ons kantoor terecht of ons bellen of mailen. Op zaterdag en zondag zijn wij niet geopend.

Buiten deze tijden kunt u ons

- bellen: u wordt doorverbonden met een van onze medewerkers of u kunt de voicemail inspreken
- mailen: de verwerking ervan zal pas mogelijk zijn tijdens onze openingstijden

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Voor de meeste schadeverzekeringen loopt de incasso via ons kantoor. Desgewenst kunnen we de premies automatisch van uw rekening afschrijven. Een afschrijving zullen we schriftelijk aankondigen, tenzij u kiest voor maandbetaling. Indien u ons niet machtigt voor automatische afschrijving van uw rekening, ontvangt u een nota.

Indien wij met u een termijnbetaling afspreken, informeren wij u over de hoogte van het termijnbedrag, over de lengte en aantal termijnen, over eventuele extra kosten die voor betaling in termijnen in rekening worden gebracht en over de wijze waarop periodiek de termijnbetalingen worden aangepast aan wat werkelijk verschuldigd is.

Bij incasso door de verzekeringsmaatschappij spreekt u met de verzekeraar de door u gewenste incasso-methode af.

Vrijwel alle polisvoorwaarden bepalen dat de dekking van de verzekering ophoudt indien u niet binnen 30 dagen na de vervaldatum heeft betaald. De verplichting tot betaling van de gehele premie blijft. De alsnog verschuldigde premie kan in rechte worden gevorderd, hetgeen extra kosten met zich meebrengt.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

G. Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn een ongebonden bemiddelaar; wij zijn geheel zelfstandig en vormen geen onderdeel van een keten of een verzekeringsmaatschappij.

We kunnen bemiddelen in de producten van een aantal vooraanstaande verzekeraars. Voor schade- en levensverzekeringen zijn dat: Aegon, Allianz, De Amersfoortse, Avéro-Achmea, Delta Lloyd, ASR, De Goudse, London, Nationale-Nederlanden, Noord-Hollandsche van 1816, Onderlinge van 1870, ONVZ, Reaal en Unigarant. Voor hypotheek zijn dat vele levensverzekeraars en een groot aantal banken via de inkoopcombinatie DFM (De Financiële Makelaar). In onze keuze zijn wij volledig adviesvrij. Via een extern bureau kunnen bovendien verzekeringen van een groot aantal verzekeraars waar wij geen directe banden mee hebben, worden beheerd.

We hebben goede contacten met accountantskantoren en makelaars in de regio, maar maken geen afspraken over doorverwijzen of provisies.

H. Hoe worden wij beloond?

Voor Schadeverzekeringen ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering(en) gesloten is (zijn) een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Voor Levensverzekeringen en indien er diensten aan u worden geleverd worden onze kosten via een nota aan u in rekening gebracht. Hierover informeren wij u vooraf. Zie ook ons dienstverleningsdocument.

I. Onze kwaliteit

Ons kantoor heeft in het kader van de Wet financiële dienstverlening een vergunning voor het bemiddelen bij verzekeringen en valt onder het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ons vergunningsnummer bij de AFM is nummer 12010613.

Het register van de AFM is te raadplegen op de website van de AFM: www.AFM.nl.

Tevens beschikt Jacco Kruk over gespecialiseerde diploma's op het gebied van schaderegeling (Motorrijtuigverzekering en Schadebehandeling) en op het gebied van levensverzekeringen.

Het kennisniveau en de diploma's van het personeel voldoen aan de eisen van de Wet Financiële Dienstverlening. Dat houdt ook in, dat er periodieke (bij)scholing wordt gevolgd om aan de eisen te blijven voldoen.

Op het gebied van hypotheek is Jacco Kruk "erkend hypotheekadviseur". Deze erkenning is slechts mogelijk indien wordt voldaan aan opleidingseisen en (jaarlijkse) permanente educatie.

Kwaliteit is niet alleen afhankelijk van opleiding. Jarenlange praktijkervaring is van belang om een juiste keuze te kunnen maken:

- in de keuze van verzekeringsmaatschappij (heeft een maatschappij het belang van de cliënt of dat van de maatschappij voorop?)
- hoe bereik je een maximaal resultaat voor de klant in de communicatie richting de verzekeraar?

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

J. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de 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 kantoor totdat de verzekeringen niet meer via ons kantoor lopen. U blijft hierbij vrij in de keuze van een andere bemiddelaar.

K. 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.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
tel. (070) 333 89 99
website: www.kifid.nl.

U kunt zich desgewenst tot de Burgerlijke Rechter wenden.