

DIENSTENWIJZER

A. Inleiding

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt.
2. In de voorlichting tracht ik zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wft.

B. Wie ben ik?

1. Ik ben een adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Mijn taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens ga ik met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geef ik adviezen welke producten naar mijn oordeel adequaat aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleid ik ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

C. Diensten

C.1 Algemeen

Ik kan u adviseren op het gebied van:

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, er brand uitbreekt in uw huis etc.
2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één 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 of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn : koopsompolis, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. consumptieve of hypothecaire geldleningen. De doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor bijvoorbeeld de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

C.2 Execution Only

Op basis van de Wet Financieel Toezicht is het mogelijk een relatie met u aan te gaan, waarbij u alleen gebruikt maakt van onze dienstverlening op basis van bemiddeling. Dit noemen we 'execution only'. Wij gaan dan geen adviesrelatie met u aan. Gezien de complexe materie van hypotheek en aanverwante producten, waar veel aspecten bij komen kijken, raden wij deze manier van werken niet direct aan. Maar mocht u zelf volledig op de hoogte zijn van alle ins- en outs, de mogelijkheden met betrekking tot rentes en de verschillen in voorwaarden, u weet exact welke fiscale wetgeving op uw hypotheek van toepassing is en wat de consequenties van gemaakte keuzes zijn op uw persoonlijke (financiële) situatie, dan kunt u ook gebruik maken van onze bemiddeling voor de totstandkoming van een overeenkomst met een bank, verzekeraar of beleggingsinstelling. Wij bieden u alleen het product van uw keuze aan en wijzen u niet of voor- of nadelen van het product en op de mogelijkheden die andere aanbieders voor u hebben. Alle onder punt C.1 genoemde producten kunt u op deze manier verkrijgen.

Uit hoofde van mijn werk beschik ik over de gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze zonder uw toestemming nooit worden verstrekt aan derden.

D. Wat verwacht ik van u?

1. U mag aan mijn adviezen en dienstverlening 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. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor mij belangrijk dat te 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, verwacht ik van u dat u dit 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Ik onderhoud alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stel ik deze daarvan op de hoogte. Graag word ik door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Ik verwacht van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u mij dan even. Ik ga er dan achterheen en zal het zonedig laten corrigeren.

E. Bereikbaarheid

1. Ik wil goed bereikbaar zijn voor relaties. U kunt op de volgende wijze contact opnemen:
2. Folkert Looij Financiële Diensten BV, Valutaboulevard 3, 3825 BS AMERSFOORT
3. Telefoon tijdens kantooruren: 033 432 5912 bij spoed of geen gehoor: 062 072 7994.
4. Per fax: 033 201 2269 of e-mail: info@folkertlooi.nl
5. www.folkertlooi.nl
6. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u mij bereiken via telefoonnummer: 062 072 7994.
7. Als ik niet op kantoor aanwezig ben, kunt u uw boodschap inspreken op het antwoordapparaat. U wordt dan de volgende werkdag teruggebeld.
8. Indien u telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

F. De premie

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

F.1 Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso.
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 half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F.2 Afspraken rondom premiebetaling

1. 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.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u mij dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. 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.

G. Relatie met verzekeraars

1. Ik ben een ongebonden financieel adviseur, tevens ben ik adviesvrij. Dat wil zeggen dat ik vrij ben om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Ik heb dan ook geen productieverplichtingen.
2. Dat wil niet zeggen dat ik niet met alle verzekeraars zaken doe. Bij de adviezen ga ik uit van de producten van een beperkte groep voorkeurverzekeraars. Een lijst met namen van deze voorkeurverzekeraars met wie ik een relatie onderhoud zend ik u op aanvraag toe.

H. Hoe word ik beloond?

Ik ontvang van verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

Tevens is het mogelijk om op fee basis of uurloon te werken. In het eerste gesprek zal hier met u over worden gesproken. Bij het werken op fee basis of op uurloon tekent u ook een contract over de hoogte van de fee of de met het uurloon. U bent de afgesproken fee of het aantal uren ook verschuldigd wanneer u besluit geen producten via mijn kantoor af te sluiten. Vooraf wordt er aangegeven hoeveel uur ik denk bezig te zijn voor u, zo weet u altijd waar u aan toe bent.

I. Kwaliteit

1. Ik sta onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft mijn kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: Bemiddelen in hypotheek, schadeverzekeringen, levensverzekeringen, betaalrekeningen spaarrekeningen en elektronisch geld. Mijn kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12039965. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).
2. Mijn kantoor is aangesloten bij : Erkend Hypotheekadviseur (SEH), de vereniging voor hypotheekplanners (NVHP) en Kifid
3. Dit betekent dat ik ben 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.
4. Ik ben in het bezit van de volgende relevante diploma's: Assurantie B, Erkend hypotheek Adviseur en Erkend hypotheekplanner.
5. Ik bekwaam mij in het vak via permanente educatie.
6. Ik ben in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.
7. Alle klanten hebben recht op 3 jaar nazorg bij het afsluiten van een product , tenzij schriftelijk anders overeengekomen, u wordt jaarlijks benaderd voor een check up. Tijdens deze check up worden alle wijzigingen in productvoorwaarden, wet- en regelgeving en uw persoonlijke omstandigheden onder de loep genomen. Mocht u eerder een afspraak wensen kan dit natuurlijk altijd. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn, vraag hierom.

J. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met het kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook ik kan 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 ander intermediair deze zorgplicht overneemt.
3. Wanneer ik u advies geef maar u besluit het geadviseerde product niet via bemiddeling van mijn kantoor af te sluiten vervallen mijn adviezen direct. U kunt er dus geen rechten aan ontlenen.

K. Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling, de werkwijze in het algemeen, over gebrekkige informatie of over de wijze van de dienstverlening, verzoek ik u mij daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht neem ik contact met u op, alle klachten worden door de directie behandeld.
3. Mocht ik met u gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248
E-mail info@kifid.nl
4. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.