

Ons Dienstverleningsdocument

De verzekeringsbedrijfsstak heeft aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfsstak een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assuratiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Om u van de gewenste informatie te voorzien hebben wij dit Dienstverleningsdocument opgesteld.

Wie zijn wij?

Wij als Van der Wees Assurantiën 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 hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Ons kantoor is aangesloten bij de BAE Groep te Eindhoven en SAA te Rotterdam. De BAE Groep en SAA zijn organisaties voor onafhankelijke assurantie- en financieringsadviseurs. Naast de polisadministratieve verrichten de BAE Groep en SAA voor ons kantoor de incasso van premies.

Onze financiële dienstverlening

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet financiële dienstverlening (Wfd) en Inmiddels de Wet op het financiële toezicht (Wft) beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12006570. De vergunning strekt zich tot het adviseren en bemiddelen van de volgende producten: Schadeverzekeringen, Levensverzekeringen, Consumentief krediet; Elektronisch geld en Spaarrekeningen.

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

Schade- en Levensverzekeringen

Denk hierbij aan verzekeringen op het gebied van aansprakelijkheid, verkeer, arbeidsongeschiktheid, recreatie, zorg, ongevallen, wonen, leven, overlijden, pensioen, beleggen en sparen.

Overige financiële diensten:

Te denken valt hierbij aan sparen en lenen (consumptief krediet).

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen en overige financiële diensten, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten. Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen:

Stap 1: Inventariseren:
Wij brengen uw persoonlijke situatie in kaart en bespreken uw wensen. Ook gaan wij tijdens dit gesprek na waar uw prioriteiten liggen.
Stap 2: analyseren:
Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie gaan wij deze gegevens analyseren. Op basis van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke productvormen. Bij deze stap lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en de nadelen van mogelijkheden zijn.
Stap 3: advies:
Aan de hand van de inventarisatie en de analyse komen wij tot een concreet advies. Tijdens het advies geven wij uitleg over de vorm en details van het door ons gekozen product.

Stap 4: bemiddeling:
Wij verzorgen namens u alle contacten met de financiële instelling en controleren of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
Stap 5: nazorg:
Wij archiveren van alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Wij ondersteuning bij het invullen van de formulieren in geval van schade en behartigen uw belangen in het contact met de verzekeraar. Ook die noodzakelijke maatregelen die namens u getroffen moeten worden, in geval van overlijden of blijvende invaliditeit, om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekeringen). Onder nazorg verstaan wij ook de periodieke controle of het gekozen product nog past bij uw actuele situatie.

Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wij zeggen dat wij in vrijheid alle producten van verschillende maatschappijen, waar wij via de BAE Groep een agentschap van hebben, kunnen adviseren. Wij kunnen als uw tussenpersoon optreden voor al uw polissen en financiële diensten. Dat is niet alleen gemakkelijk maar vooral ook veilig. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft aandeel in ons kapitaal.

Wat verwachten wij van u?

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 hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Hebt 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. 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 doorgaat. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. 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, aar- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in alle andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Wij willen u daarom vragen om de polissen en aanhangsels die u ontvangt door te lezen. Zijn de kenmerken of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet goed is moeten wij meteen in actie komen. Wij gaan er dan achterheen en zullen dit zonnodig laten corrigeren. Ook als er iets niet duidelijk is mag u ons bellen.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Premies worden in principe per jaar betaald. Voor behoud van dekking is het van groot belang dat u de premie binnen de gestelde termijn (meestal 30 dagen) voldoet.

Incasso door de BAE Groep en SAA

Naast de polisadministratie verrichten de BAE Groep en SAA voor ons kantoor de incasso van premies. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen per acceptgiro of door middel van automatische incasso. Bij termijnbetaling kan een toeslag gelden en kan automatische incasso verplicht worden gesteld. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar.

Incasso door verzekeraar

In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen per acceptgiro of door middel van automatische incasso. Bij termijnbetaling kan een toeslag gelden en kan automatische incasso verplicht worden gesteld. 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.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij of bank waar uw schadeverzekering, consumptieve krediet of spaarrekening gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Deze wijze van vergoeding noemen wij "provisie". Voor complexe producten declareren wij de beloning bij u. U betaalt aan ons de gewerkte uren welke u van ons wenst af te nemen. Daarnaast zijn er enkele diensten op basis van een vaste fee beschikbaar. In de onderstaande tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien en geven hierbij aan hoeveel uren wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst. Vooraf krijgt u van ons een opgave van de te verwachten kosten.

PRODUCT	Aantal aanbieders	Indicatie aantal uren	Indicatie vergoeding
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	5 aanbieders	Circa 5 uren	€ 275,-
Banksparen	5 aanbieders	Circa 8 uren	€ 400,-
Lijfrenteverzekering	5 aanbieders	Circa 10 uren	€ 500,-
Overlijdensrisico-verzekering	5 -10 aanbieders	Circa 5 uren	€ 250,-
Uwvaartverzekering	5 -10 aanbieders	Circa 2 uren	€ 100,-

Afhankelijk van de situatie kunnen andere tarieven voor u van toepassing zijn. Wij zullen u altijd vooraf informeren over het voor u van toepassing zijnde tarief.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet financiële dienstverlening stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen en het verlenen van overige dienstverlening. Van der Wees Assurantiën is in het bezit van relevante vakdiploma's en certificaten. Wij bekamen ons in ons vak via permanente educatie. Ook hebben wij een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Tevens is ons kantoor aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons inschrijfnnummer bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is 300.003689. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertsbureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertsbureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk twintig jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen. Deze periode wordt voorgeschreven door onze aansprakelijkheidsverzekeraar.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstreken wij u kosteloos.

Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.

Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.

Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

e) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financiële adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen. Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wet de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de maatschappij verzoeken de 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 een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

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. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (een formulier voor het indienen van een klacht kunt u desgewenst opvragen via ons kantoor).

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900-3552248
e-mail : info@kifid.nl
website: www.kifid.nl.

Dienstverleningsdocument



Van der Wees Assurantiën

J. Kruijerstraat 100
1507 WK Zaandam
tel. (075) 6 123 090

IBAN: NL 83 INGB 0008 9800 47

Website: www.vdweesverzekeringen.nl

E-mail : info@vdweesverzekeringen.nl

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op volgende wijze contact met ons opnemen:

Een bezoek aan ons kantoor, per telefoon of per e-mail. Voor vragen, mededelingen en afspraken kunt u ons ook buiten kantooruren bellen.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons ook bereiken via telefoonnummer: 06-24690096. Ook de alarmnummers in uw polissten staan dan ter beschikking. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan uiterlijk de volgende dag teruggebeld. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of e-mail zodat wij er zeker van kunnen zijn dat uw belangen op de beste manier worden vertegenwoordigd. In onderstaande tabel geven wij u nog even een overzicht van onze aansluiting bij instanties en organisatie met het daarbij behorende inschrijf-/registratienummer.

Instantie/organisatie	Telefoonnummer	Inschrijf-/registratienummer
Autoriteit Financiële Markten	0800-54100540	139875
Wet financiële dienstverlening (Stichting financiële dienstverlening)	0900-6262625	12006570
Kamer van Koophandel	088-5851585	34140546
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)	0900-3552248	300.003689
BAE Groep te Eindhoven	040-2550855	Subagent 183
SAA te Rotterdam	088-5514567	Tussenpersoon 93825