

Cliënten informatie en dienstenwijzer (05/11)

Geachte cliënt,

Mede op grond van de Wet op het financieel toezicht (WFT) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst informatie te verstrekken

Wie zijn wij?

Wij bemiddelen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. U kunt samen met ons een inventarisatie maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's u verzekerd wilt hebben. Hierbij geven wij de mogelijkheden aan welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw persoonlijke wensen en omstandigheden.

Naast deze service kunt u natuurlijk ook prima bij ons terecht voor één of meerdere losse verzekeringen.

De keuze is aan u.

Buiten deze werkzaamheden begeleiden wij de contacten tussen u, de banken en verzekeringsmaatschappijen, waarbij de producten worden ondergebracht.

Onze bereikbaarheid

U kunt ons kantoor op diverse manieren bereiken:

Scheltinga & Partners:

Nieuwpoortslaan 44, 1815 LP ALKMAAR

Telefoon: 072 - 5152297

Telefax: 072 - 5122231

e-mail: info@scheltingaenpartners.nl www.scheltingaenpartners.nl

Openingstijden ma t/m vrij 09.00 - 17.00 uur

Onze relatie met banken en verzekeraars

Wij zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u producten van verschillende banken en verzekeringsmaatschappijen aan te bieden.

Er is geen financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij, geheel of gedeeltelijk eigenaar van ons kantoor.

Wij maken een selectie van financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren.

Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen, wij bepalen zelf wie dit zijn.

Onze diensten

Wij kunnen u behulpzaam zijn op een breed terrein van diensten.

Wij hebben een vergunning om te bemiddelen op het gebied van:

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- sparen
- hypotheek (deze worden niet actief geadviseerd)
- consumptieve kredieten (deze worden niet actief geadviseerd)

In onze bemiddeling betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen wij deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen. Wanneer u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van uw totale verzekeringspakket te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket, en geven aan welke mogelijkheden ons kantoor u kan bieden.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de

belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij helpen u bij de keuze van voorwaarden, zodat deze naar onze mening goed aansluiten bij uw wensen en omstandigheden.

4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering en controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct is ingevuld.
5. Indien noodzakelijk en gewenst verzorgen wij 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.
6. Indien gewenst bespreken wij voor het einde van een verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen en/of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
7. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
8. Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Er kunnen wijzigingen ontstaan in uw persoonlijke situatie die gevolgen hebben voor de aard van de dekking. Wij wijzen u erop dat wij alleen uw verzekeringen kunnen aanpassen als u ons informeert over wijzigingen in uw situatie.
9. Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, een ongeval of bij een overlijden. Namens u zullen wij de maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.
10. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door veranderingen 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 malen van een levensverzekering.

Verkoop op afstand.

Indien u uw aanvraag en/of het sluiten van uw verzekering heeft gedaan via telefonische weg of via internet, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd die u krijgt is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Indien u van dit 'bedenkrecht' gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling. Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen naar ons. Let op: indien u gebruik maakt van uw ontbindingsrecht, hebben wij reeds kosten moeten maken om de verzekering te sluiten en de polis op te maken. Om die reden kunnen wij van u een vergoeding vragen van € 20,- plus de op het polisblad vermelde poliskosten.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze bemiddeling en dienstverlening eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd is in geval van schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat te weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder-, of juist oververzekering. Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er doen zich wijzigingen voor 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. 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. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid, en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden.

Incasso door ons

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. Wij zenden u een nota met acceptgiro voor betaling door u via bank of giro.

B. Automatische afschrijving van bank of giro.

U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Premieafschrijving gebeurt dan op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

Premies worden in principe per jaar betaald, maar in overleg met ons kunt u er eventueel voor kiezen premies gespreid te betalen.

Als u eenmaal uw premie aan ons heeft betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar.

Daar zorgen wij immers voor.

Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies gespreid te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte daarvan of een afschrijving wil terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan. 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 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 ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

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

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de bank of verzekeringsmaatschappij, waar uw producten ondergebracht zijn, een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie/kosten die bij u in rekening wordt gebracht. Als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Onze kwaliteit

Ons kantoor heeft een vergunning van de autoriteit financiële markten onder het nummer 12009954. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen in financiële diensten. Onze mensen bekwamen zich in hun vak via opleidingen en/of permanente educatie. Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u betekent dit een stuk extra zekerheid.

Beëindiging relatie

U heeft 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. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan schriftelijk aan ons kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtcollege:
Stichting Klachteninstituut Financiële dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
telefoon 0900-3552248