



## Dienstenwijzer

Overwater Assurantie Adviesbureau B.V.  
Wilhelminastraat 6  
3271 BZ Mijnsheerenland  
Tel: 0186-820000  
Fax: 0186-820010  
E-mail: [info@overwater-assurantie.nl](mailto:info@overwater-assurantie.nl)  
Website: [www.overwater-assurantie.nl](http://www.overwater-assurantie.nl)

## A. Inleiding

Geachte cliënt,

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assuratiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

## B. Wie zijn wij?

Overwater Assurantie Adviesbureau B.V. is een in 1900 opgericht assuratiekantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen.

Onze adresgegevens zijn:  
Wilhelminastraat 6  
3271 BZ Mijnsheerenland  
Postbus 5906  
3273 ZG Westmaas  
Tel: 0186-820000  
Fax: 0186-820010  
E-mail: [info@overwater-assurantie.nl](mailto:info@overwater-assurantie.nl)  
Website: [www.overwater-assurantie.nl](http://www.overwater-assurantie.nl)

## C. Onze diensten

### *C1 Algemeen*

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 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 ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een motorrijtuigenverzekering, en/ of brandverzekeringen

2. Verzekeringen die een uitkering garanderen 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 of de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, studieverzekering, risicoverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

## 4. Hypotheken

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.

## 5. Financiële planning

Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

## C2. Schadeverzekeringen

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

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. 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 naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
9. 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 en/of 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.
10. 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.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij 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 afgesloten verzekering.

## *C3. Levensverzekeringen*

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

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
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 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. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
11. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
12. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode af. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. 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 voortzetting.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## C4. Hypotheken

Een kredietverlener heeft de plicht om voorafgaande aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst informatie in te winnen over de financiële positie van de consument:

- Informatie over de financiële positie:
  - inkomsten: bron en hoogte van de inkomsten of relevante derden;
  - bepaalde vaste uitgaven: huur, hypotheek, alimentatie, ziektekosten etc.
- Daarnaast moet hij beoordelen, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is. Is dit niet verantwoord, gezien de financiële positie, dan moet kredietverstrekker 'nee' verkopen.

Indien u ons op het gebied van hypotheken inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Omdat gebeurtenissen als overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen de betaalbaarheid van uw hypotheek in gevaar kunnen brengen, bespreken en analyseren we ook deze risico's. Bovendien bekijken we ook na het afsluiten van de hypotheek regelmatig of er nog aanpassingen nodig zijn als gevolg van ontwikkelingen binnen uw persoonlijke situatie of binnen de hypotheek. Bijvoorbeeld als u een nieuwe baan krijgt of het einde van de rentevaste periode nadert.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
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, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. 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.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. We bekijken ook na het afsluiten van de hypotheek regelmatig of er nog aanpassingen nodig zijn als gevolg van ontwikkelingen binnen uw persoonlijke situatie of binnen de hypotheek. Bijvoorbeeld als u een nieuwe baan krijgt of het einde van de rentevaste periode nadert.
13. Indien u een wijziging wilt aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode af. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de



verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. 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 voortzetting.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## *C5. Sparen en betalen (bancaire producten)*

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens onderzoeken wij op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd.
2. Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Indien u advies vraagt omtrent spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.
5. Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden van de producten.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een rekening.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een rekening correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens onze relaties door een bank worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
11. Indien spaargelden ter beschikking komen, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals, indien gewenst, de mogelijkheden van voortzetting.
12. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.
13. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden, zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

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

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer 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. 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.
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:

# OVERWATER



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. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid. 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 ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig gegevens laten corrigeren.
7. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft, verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

## E. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties.

U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Overwater Assurantie Adviesbureau B.V.,

Wilhelminastraat 6,

3271 BZ Mijnsheerenland,

Postbus 5906

3273 ZG Westmaas

Telefoonnummer : 0186-820000

Faxnummer : 0186-820010

E-mail : [info@overwater-assurantie.nl](mailto:info@overwater-assurantie.nl),

Website : [www.overwater-assurantie.nl](http://www.overwater-assurantie.nl)

Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 tot en met 17.30 uur.

Telefoon tijdens kantooruren : 0186-820000

Telefoon buiten kantooruren : 0186-820000

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via

Telefoonnummer : 0186-820000.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn, kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), verzoeken wij u deze ook per post, fax 0186-820010 of e-mail [info@overwater-assurantie.nl](mailto:info@overwater-assurantie.nl) te bevestigen.

## F. De premie

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

### F1. Incasso door Overwater Assurantie Adviesbureau B.V.

- 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 wijze van betaling:
  - a) Zenden van een nota met betaling door u per bank of giro;
  - b) Automatische afschrijving van bank of giro, etc.
- U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten af schrijven.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks met automatische incasso te betalen.
- Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, hoeft u niet meer aan de verzekeraar te betalen. Daar zorgen wij immers voor.
- Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

## *F2. Incasso door verzekeraar*

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks met automatisch afschrijving 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 van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
- Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

## *F3. 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 de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

## **G. Onze relatie met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten.**

1. Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg, dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.
2. Wij treden op als gevolmachtigde van De Goudse, London en Reaal. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.
3. Bij gelijke geschiktheid zal vaak de voorkeur worden gegeven aan producten van aanbieders voor wie wij als gevolmachtigde kunnen optreden.

4. Verzekeraars of financiële instellingen hebben geen aandelenbelang in ons bedrijf.

## H. Hoe worden wij beloond?

### H1. Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract 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 rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

### H2. Beloning op basis van declaratie

- Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
- Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
- 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.
- Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
- Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

## I. Onze kwaliteit

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), onder nummer 12007881. De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:
  - Schadeverzekeringen
  - Optreden als Gevolmachtigd Agent voor Schadeverzekeringen
  - Levensverzekeringen
  - Hypothecair krediet
  - SpaarrekeningenEen vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen van financiële diensten. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). AFM-nummer: 12007881.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 24357009.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.004.766.
4. Ons kantoor is aangesloten bij :
  - Adfiz (Adviseurs voor financiële zekerheid)
  - NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten)
  - RAIA (Register Adviseurs in Assurantiën)
  - NEFEB (Nederlandse Federatie van Employee Benefits)
5. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
  - Wij zijn in het bezit van de relevante diploma's en certificaten.
  - Onze assurantieadviseurs bewaken zich in hun vak via permanente educatie.
  - Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. 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 desbetreffende verzekeringsmaatschappij 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 totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

## **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 contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht worden beoordeeld door de directie.
2. U ontvangt altijd binnen een week een ontvangstbevestiging van uw klacht.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AD, Den Haag, Telefoonnummer: 070-3338999. [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
U kunt zich tevens tot de burgerlijk rechter wenden.

## **L. Datum/volnummer**

Volnummer Versie 2011.2, opgesteld te Mijnsheerenland, september 2011.