

Dienstenwijzer Doornenbal Assurantiën & Risicobeheer B.V.

In deze dienstenwijzer geven wij u informatie over de wijze waarop wij onze dienstverlening uitoefenen. Onze bedrijfstak hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening, daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst inzicht krijgen in de aard van de financiële dienstverlening die geboden wordt.

Doornenbal Assurantiën & Risicobeheer B.V. tracht dan ook zo goed mogelijk in haar advisering en voorlichting duidelijk en betrouwbaar te zijn en tevens te voldoen aan de inhoud van de Wft. De complete tekst van deze wetgeving kunt u vinden op de website van de toezichthouder de Autoriteit Financiële Markten: www.afm.nl.

Financiële dienstverlening

Deze dienstenwijzer richt zich met name op onze advisering met betrekking tot:

- Verzekeringen
- Hypotheken
- Overige financiële diensten

Wie zijn wij?

Doornenbal Assurantiën & Risicobeheer B.V. is opgericht in 1994, telt 4 medewerkers en is vooral actief in de regio Zuidoost Nederland. Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van verzekeringen, hypotheek en overige financiële diensten.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12003609. De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen met betrekking tot de volgende producten:

- Levensverzekeringen;
- Schadeverzekeringen;
- Hypothecair krediet;
- Consumptief krediet;
- Elektronisch geld;
- Spaarrekeningen;
- Betaalrekeningen.

Onze financiële dienstverlening

Algemeen

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

Schade- en levensverzekeringen

Te denken valt hierbij aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, pensioenen, lijfrente, koopsompolissen, studieverzekeringen, beleggings- of spaarverzekeringen.

Hypotheken

In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zonodig wordt uw (hypothecaire) geldlening gecombineerd met een voor u geschikte beleggings-, levens-, overlijdensrisico en/of spaarproduct.

Overige financiële diensten

Te denken valt hierbij aan sparen, lenen (consumptief krediet) en financiële planning

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens.

Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

Onze relatie met verzekeraars

Wij stellen onze diensten adviesvrij aan u ter beschikking. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van een zeer groot aantal verzekeraars en geldverstrekkers kunnen adviseren. Op basis van onze vak kennis hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Binnen deze selectie kijken wij welk product goed past bij uw wensen. Op uw verzoek geven wij graag aan met welke aanbieders wij samenwerken. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars of geldverstrekkers te bemiddelen. Verder is het voor u eveneens van belang om te weten dat er geen enkele financiële instelling is die over enig deel van de aandelen van ons bedrijf beschikt.

Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, 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 ergens anders 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.
- Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden. Onder wijziging van een 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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij het anders is geregeld zoals bij ziektekostenverzekeringen. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De eventuele schade bij ziektekostenverzekeringen wordt meestal direct afgehandeld. De polis wordt rechtstreeks aan u verzonden. Wij ontvangen achteraf alleen een kopie van de polis.

De premie

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

Algemene afspraken rondom premiebetaling

- Premiebetaling danwel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt;
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht;
- Als uw premie belegd wordt in aandelen, ontvangt u jaarlijks van de verzekeringsmaatschappij of van ons een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

Incasso door ons

- Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons -namens de verzekeringsmaatschappij- bij u wordt geïncasseerd, kunnen wij een aantal wijzen van betaling hanteren:

- a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro;
- b) automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.

Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

Incasso door de verzekeraar

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

Als u vragen heeft 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.

Problemen met premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd 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;

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 heeft op gehele of gedeeltelijke premie restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten of de financiële instelling waar uw (hypothecaire) lening of spaargeld is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, afsluitprovisie danwel rente die bij u in rekening wordt gebracht.

Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u overleggen. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we (als u dit wenst) een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. We werken tevens met van tevoren overeengekomen vaste prijzen.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheeken, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

Ons kantoor, danwel medewerkers van ons is/zijn aangesloten bij:

- FFP (Federatie van Financieel Planners)

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie 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. Om up-to-date te blijven, volgen onze aangesloten assurantieadviseurs permanent educatie. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. De directie behandelt uw klacht zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen bij één van de onderstaande onafhankelijke instanties.

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen:

KlachtenInstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel.: 0900 –klacht ofwel 0900-3552248
E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot financiële planning door een lid van de FFP:

Stichting Certificering FFP
Postbus 123740 AA Baarn
Tel.: (035) 542 75 07
Fax: (035) 542 76 07
E-mail: info@ffp.nl
Website: www.ffp.nl

Onze werkzaamheden met betrekking tot schadeverzekeringen, levensverzekeringen en financiële diensten worden hierna nader gespecificeerd, zodat u een indruk krijgt van onze dienstverlening.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Het helpen met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u letten wij erop dat u zich niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
- Wanneer u dat op prijs stelt, lopen we de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige-concurrerende verzekeringsproducten. Wij adviseren u bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- In een later stadium controleren wij ook of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.
- Wanneer noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- 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.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Als er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen 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.

Levensverzekeringen en overige financiële diensten

Mocht u ons op het gebied van levensverzekeringen en pensioenen inschakelen dan kunt u van ons (wanneer u dat wenst en voor zover dat relevant voor u is) de volgende dienstverlening verwachten:

- Inventarisatie van uw gezinssamenstelling waarbij wij onderzoeken welke voorzieningen u al heeft.
- Onderzoek van welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt of wilt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en historische rendementen. Middels voorbeeld rendementen informeren wij u over het risico dat u mogelijk loopt.
- Het terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij u (voor zover praktisch haalbaar) over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.

- Als u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop beleggingspremies worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In zo'n situatie geven wij u (indien gewenst) 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.
- Wanneer de datum bekend is waarop de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden. Wanneer u dit wenst, bekijken we samen de mogelijkheden van herbelegging.
- Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- Als er, door overlijden van de verzekerde, recht ontstaat op een uitkering 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.

Onze bereikbaarheid

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

- Ons bedrijf is gevestigd aan de Houtakker 55d te 6681 CW Bemmelen.

Telefoon (0481) 453090 fax (0481) 454247.

Telefoon buiten kantoortijd voor uitsluitend dringende zaken (0481) 453090. Op ons antwoordapparaat wordt vervolgens aangegeven hoe te handelen.

E-mail: info@doornenbal.nu en website: www.doornenbal.nu

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 09082751.

- Ons kantoor is op werkdagen geopend van 9.00 tot 17.30 uur. Incidenteel kan hier van afgeweken worden.