

Dienstenwijzer

A. Inleiding

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet financiële dienstverlening (Wfd) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt. Van Strijp Financiële Planners b.v. tracht in haar voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wfd. De complete tekst van de Wfd kunt u vinden op de website van de AFM.

B. Wie zijn wij?

Van Strijp Financiële Planners b.v. is adviseur en bemiddelaar op het gebied van hypotheek, beleggingsproducten, verzekeringen en andere financiële diensten (zoals spaar- en betaalrekeningen, consumptief krediet en elektronisch geld). Ons kantoor is gestart in 1999, telt 6 medewerkers en is actief in geheel Nederland.

C1. Welke diensten verlenen wij aan u?

Van Strijp Financiële Planners b.v. geeft onafhankelijk advies aan en bemiddelt voor particulieren en bedrijven op het gebied van hypotheek, levens- en schadeverzekeringen, pensioenen, en andere financiële producten. M.b.t. schadeverzekeringen beperken wij onze dienstverlening tot verzekeringsproducten die verband houden met inkomens- en vermogensplanning (zoals arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, woonlastenverzekeringen en ongevallenverzekeringen).

Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van voor u relevante risico's in het kader van het financieel plan dat wij voor u maken. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen 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 en financiële instellingen waarbij u de verzekeringen en producten en/of diensten onderbrengt.

Wij streven naar een duurzame relatie tussen u en ons kantoor.

C2. Wat mag u concreet van ons verwachten?

Wij zullen voor u de volgende werkzaamheden verrichten:

In het voortraject:

- * informatie en/of uitleg over producten;
- * het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie;
- * bekijken of en welk product u nodig heeft en waarom;
- * bekijken welke van de besproken producten u eventueel niet nodig heeft en waarom.

ten aanzien van bemiddeling/administratie/beheer:

- * bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekering(en) en andere financiële producten;
- * controle van de contractgegevens;
- * beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door u verstrekte gegevens.

tijdens de looptijd:

- * hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging of enige andere mutatie.

Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraar of financiële instelling bij wie uw verzekering of dienst is afgesloten. Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Dat betekent onder andere dat u gegevens niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

D. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u 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. Ook eventueel elders lopende verzekeringen dient u ons te melden. 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 doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende situaties: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van de 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. 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 tussen u en de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Uiteraard verwachten wij van u dat u tijdig aan uw betalingsverplichtingen jegens verzekeraar of financiële instelling voldoet.

E. Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur, tussen 12.30 uur en 13.00 uur pauzeren wij.

Bezoekadres: Roekenveldweg 1
6446 DK Brunssum
Tel: 045 - 571 06 11
Fax: 045 - 571 48 33
www.hypotheek-planners.nl
info@hypotheek-planners.nl

Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons antwoordapparaat inspreken.

F. Hoe verloopt de premiebetaling?

De door u te betalen premies kunt u in principe rechtstreeks aan de verzekeraar betalen via automatische incasso of acceptgiro. Wij bieden u de mogelijkheid om de premie in termijnen te betalen. De voorwaarden van deze termijnbetaling kunnen wij met u bespreken en vastleggen.

Wij maken u er attent op dat indien u de premie niet (tijdig) voldoet, u een waarschuwing krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

De premie kan dan uit handen worden gegeven aan een incassobureau en de daaraan verbonden kosten zijn voor uw rekening.

G. Welke relatie onderhouden wij met verzekeraars?

Wij behoren tot de zogenaamde ongebonden, selectieve bemiddelaars. Wij kunnen zaken doen met \pm 20 verzekeraars en financiële instellingen. Vanzelfsprekend oriënteren wij ons per productsoort regelmatig op het aanbod van partijen waarmee we (nog) geen zaken doen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen in geval van schade uitsluitend uw belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw verzekering of financiële product bij een bepaalde verzekeraar of financiële instelling onder te brengen. Een lijst met namen van verzekeraars en financiële instellingen met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

H. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) en financiële instellingen waar uw diverse financiële producten worden ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, beheerfee en/of afsluitprovisie die bij u in rekening wordt gebracht.

Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte hoogte van de kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten.

I. Van welke kwaliteit is onze dienstverlening?

Wij stellen aan onszelf hoge kwaliteitsnormen. Deze normen gelden zowel voor het advies, de wijze van adviseren, de bemiddeling en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: Hypothecair krediet Levensverzekeringen, Schadeverzekeringen, Betaal- en Spaarrekeningen, Elektronisch Geld.

Ons kantoor is ingeschreven in het Wfd-register onder nummer 12015989. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wfd-register is te raadplegen op de website van de AFM.

Onze adviseurs bekwamen zich vanzelfsprekend in hun vak middels o.a. permanente educatie en adviseurs zijn/worden op persoonlijke titel aangesloten bij de Stichting Federatie Financiële Planners (FFP), Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH), Erkenningsregeling Registeradviseurs in Assurantiën (RAIA) en voldoen hiermee aan de hoogste eisen van professionaliteit, integriteit en vakbekwaamheid.

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: Assurantie B-diploma, Erkend Hypotheek Adviseur.

Wij zijn tevens in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit biedt u extra zekerheid.

J. U heeft de mogelijkheid onze relatie met u te beëindigen.

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder in achtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering - die wel gewoon door blijft lopen - overboeken naar een andere adviseur.

Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan behartigd door een andere adviseur naar uw keuze. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere tussenpersoon deze zorgplicht overneemt.

K. De mogelijkheid een klacht neer te leggen.

Als u een klacht hebt over ons, onze werkwijze in het algemeen of over onze informatieverschaffing, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen. Onze interne klachtenprocedure kunt u opvragen en is bovendien beschreven op onze website.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij één van de volgende instanties terecht:

inzake schade- of levensverzekeringen bij het Klachteninstituut Verzekeringen (aansluitnummer 20027245)
Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, telefoon 070- 3338999 fax 070-3338900,
e-mail info@klachteninstituut.nl, website: www.klachteninstituut.nl.

inzake hypotheek bij de geschillencommissie Stichting klachteninstituut Financiële Dienstverlening (aansluitnummer 300.010836)
www.kifid.nl.

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.