

## Dienstenwijzer Assurantiekantoor Spijker

Assurantiekantoor Spijker  
Hoofdstraat 1  
7875 AA Exloo

Internet: [www.assurantiekantoorspijker.nl](http://www.assurantiekantoorspijker.nl)  
Telefoon: 0591-549154  
Fax: 0591-548096  
E-mail: [info@assurantiekantoorspijker.nl](mailto:info@assurantiekantoorspijker.nl)

Assurantiekantoor Spijker is onderdeel van Uninoord Assurantiën B.V. te Assen.

### A Inleiding

Geachte cliënt,

Als klant heeft u recht op een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Het is belangrijk dat u weet wat de wederzijdse verplichtingen en verwachtingen tussen u en Assurantiekantoor Spijker als verzekeringstussenpersoon zijn.

In deze brochure kunt u onder andere lezen wie wij zijn, wat u van ons kunt verwachten, maar ook wat wij van u verwachten. Heeft u na het lezen hiervan nog vragen? Bel ons gerust, of kom langs op kantoor.

### B Wie zijn wij?

Adviseur en tussenpersoon:

Assurantiekantoor Spijker is adviseur en tussenpersoon op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Wij maken samen met u een inventarisatie van uw persoonlijke situatie en wij adviseren u vervolgens welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en uw persoonlijke omstandigheden. Naast advisering kunnen wij bemiddelen voor diverse (verzekerings)maatschappijen en begeleiden wij de contacten tussen u en de maatschappij(en) waar u een overeenkomst mee sluit.

### C Onze diensten

#### C1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

##### **Schadeverzekeringen.**

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt in het geval dat 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 dan denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering of een brandverzekering.

##### **Sommenverzekeringen.**

Dit zijn verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

##### **Levensverzekeringen.**

Hierbij gaat het om verzekeringen waarmee u bijvoorbeeld spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: een koopsompolis, een studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

##### **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.

##### **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.

##### **Privacy:**

Om ons werk goed te kunnen doen beschikken wij over gegevens van u als klant. Uw persoonlijke gegevens zullen in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en onze gedragsregels worden behandeld. Uw persoonsgegevens zullen uitsluitend worden gebruikt voor onze dienstverlening en zullen niet zonder uw toestemming aan derden worden verstrekt.

## C2 Schadeverzekeringen

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

- 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 moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- Als u daar prijs op stelt, kijken wij, samen met u, naar de belangrijkste verschillen in voorwaarden tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies en helpen u bij uw keuze.
- Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Wij helpen u, als dat nodig mocht zijn, met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van uw verzekeringsaanvraag. Wij controleren of uw aanvraag correct en volledig is opgesteld. Later controleren we of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is en of de juiste premie bij u in rekening wordt gebracht.
- Natuurlijk besteden wij ook aandacht aan voorlopige dekking. Voorlopige dekking kan belangrijk zijn als het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment waarop de verzekeringsovereenkomst tot stand komt.
- Mocht u aanspraak willen doen op vergoeding van schade of een uitkering, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Wij archiveren alle stukken in uw persoonlijke dossier.
- Wij houden contact met u en we bekijken dan of uw verzekeringspakket nog steeds goed aansluit bij uw persoonlijke omstandigheden.

## C3 Levensverzekeringen

Wanneer u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden 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 het te verwachten rendement, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Wij controleren met u of uw aanvraag correct en volledig is opgesteld. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Voorlopige dekking kan belangrijk zijn als het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment waarop de verzekeringsovereenkomst tot stand komt.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij u over de wijzigingen. Als u daar prijs op stelt, gaan wij na in welke mate de wijzigingen van belang zijn voor uw specifieke situatie.
- Mocht u wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop de spaarpremies door de verzekeringsmaatschappij worden belegd, dan begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- Wij archiveren alle stukken in uw persoonlijke dossier.
- Wij houden contact met u en we bekijken dan of uw verzekeringspakket nog steeds goed aansluit bij uw persoonlijke omstandigheden.
- 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 een dergelijke situatie kunnen wij u inzicht geven in de fiscale en financiële consequenties van voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van uw levensverzekering.
- Wij kunnen u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
- Als 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 herbelegging.
- Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden. Als 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 uitkering te doen.

## D 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 heeft gegeven, dan kan het zijn dat uw schade, op grond van de verzekeringsvoorwaarden, niet of niet geheel wordt vergoed.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie hebben wij 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 onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij vragen u uw polis(sen) en nota's te controleren en eventuele onjuistheid zo snel mogelijk aan ons door te geven. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie tussen u en de verzekeraar.

## **E Onze bereikbaarheid**

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

Assurantiekantoor Spijker  
Postbus 9, 7875 ZG Exloo  
bezoekadres: Hoofdstraat 1, 7875 AA Exloo.  
Telefoon: 0591 – 549154  
Fax: 0591 - 548096  
Website: [www.assurantiekantoorspijker.nl](http://www.assurantiekantoorspijker.nl)  
e-mail: [info@assurantiekantoorspijker.nl](mailto:info@assurantiekantoorspijker.nl)

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot en met 17.00 uur.  
Buiten kantooruren kunt u ons bellen op telefoonnummer 06-51074541

Als er even niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat.  
U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld.

## **F De premie**

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

### **F1 Incasso door Assurantiekantoor Spijker**

- Als de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
  - a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro,
  - b) automatische afschrijving van bank of giro
- 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 ingelicht.

Het is belangrijk dat u uw premie op tijd betaalt. Als u uw premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij weigeren schade te vergoeden. Bovendien kunnen bij de incasso van achterstallige premies kosten in rekening worden gebracht. Als u verwacht dat u uw premie niet op tijd zult kunnen betalen, informeert u ons dan. Dan kunnen wij gezamenlijk naar een oplossing zoeken.

### **F2 Incasso door verzekeraar**

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven
- 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 ingelicht.

Het is belangrijk dat uw premie op tijd wordt betaald. Daarom moet u ervoor zorgen dat u voldoende saldo aanhoudt op uw bank- of girorekening voor automatische incasso door de verzekeraar.

## **G Onze relatie met verzekeraars**

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen verplichtingen hebben om voor één of bepaalde aanbieders te bemiddelen.

## H Hoe worden wij beloond?

### H1 Beloning op basis van provisie

Als wij voor u een verzekering of een ander product onderbrengen bij een verzekeringsmaatschappij of andere financiële onderneming, ontvangen wij van hen een vergoeding voor onze diensten (provisie). Indien de provisie niet apart aan u in rekening wordt gebracht, maakt deze onderdeel uit van de premie, of is deze verwerkt in het rentepercentage.

Als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### H2 Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten kunnen wij leveren op basis van een vast uurtarief. Althans, als u daar prijs op stelt. Voordat wij beginnen met onze dienstverlening, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van onze werkzaamheden als het aantal uren dat daarmee gemoeid zal zijn. U ontvangt een duidelijke offerte. Uiteraard ontvangt u van ons achteraf een gespecificeerde nota.

## I Onze kwaliteit

### Vergunning:

Wij beschikken over een vergunning op basis waarvan wij mogen adviseren en bemiddelen in verzekeringen en andere financiële producten. Ons kantoor is ingeschreven in de registers van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) te Amsterdam onder nummer 120000497. Assurantiekantoor Spijker is een aangesloten instelling van de Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Noord te Assen. U kunt het vergunningenregister van de AFM zelf raadplegen via internet: [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Vakbekwaamheid:

Onze adviseurs zijn in het bezit van alle relevante diploma's en certificaten. Wij houden onze vakkennis constant bij door middel van extra opleidingen en trainingen (Permanente Educatie).

### Beroepsaansprakelijkheidsverzekering:

Assurantiekantoor Spijker heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financiële dienstverlening.

## J Beëindiging relatie

U hebt 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 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 ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## K Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie, dan verzoeken wij u om ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op, uiterlijk binnen twee weken nadat u uw klacht bij ons heeft ingediend. Alle klachten worden door onze directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Maar u kunt zich met uw klacht ook wenden tot de bevoegde burgerlijke rechter.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 3552248

Email: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)