



Hartelijk welkom bij *Den Dekker Assurantiën*

U heeft een of meer voorziening(-en) toevertrouwd aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Hierbij treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten.

Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

- *ons kantoor*
- *de diensten die wij aan u leveren*
- *wat u concreet van ons mag verwachten*
- *wat wij van u verwachten*
- *hoe en wanneer u ons kunt bereiken*
- *hoe de premiebetaling verloopt*
- *hoe een schade- of andere uitkering verloopt*
- *welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten*
- *hoe onze beloningsstructuur eruit ziet*
- *aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen*
- *hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen*
- *welke klachtmogelijkheid u heeft*

Ons kantoor

Den Dekker Assurantiën VOF is als onderneming ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 16048334. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft Den Dekker Assurantiën vergunning verleend om op te treden als financieel dienstverlener onder nummer 12006717. Hiernaast zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder aansluitnummer 300.003807.

Den Dekker Assurantiën is een full service dienstverlener die u het werk én de zorg uit handen kan nemen bij het samenstellen van een evenwichtig verzekeringspakket, het zoeken naar de juiste financieringsvorm en het sluiten van een hypotheek op maat. Op al deze gebieden bemiddelen wij voor u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

De diensten die wij aan u leveren

Als assurantiëkantoor is onze dienstverlening als volgt samen te vatten: wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen. Concreet betekent dit dat wij uw huidige (financiële) situatie en wensen in kaart brengen en op basis daarvan een advies uitbrengen over een door u gewenste

voorziening. Vervolgens bemiddelen wij voor u bij het sluiten van de overeenkomst bij de verzekeraar of andere financiële instelling. Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgt Den Dekker Assurantiën voor correcte schadeafwikkeling en voor correcte administratieve verwerking en onderhoud.



Als onafhankelijk, zelfstandig adviseur van RegioBank combineren wij de moderne producten van een bank met de persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur. Wij staan lokaal in de gemeenschap en staan u met raad en daad terzijde. U kunt via ons bij RegioBank terecht voor uw hypotheek, consumptief krediet, sparen en betalen. Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. Zo bent u ervan verzekerd dat uw financiële zaken in goede en betrouwbare handen zijn. De RegioBank hecht sterk aan een sfeer van persoonlijk advies en attente dienstverlening. Als zelfstandig adviseur van RegioBank staan wij hiervoor garant.

Wat u concreet van ons mag verwachten

Den Dekker Assurantiën adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van de volgende voorzieningen:

- Verzekeringen

- Aansprakelijkheid
- Gezondheid
- Huis
- Rechtsbijstand
- Verkeer
- Vrije tijd
- Leven
- Hypotheken
- Financieringen
- Sparen en beleggen
- Financiële planning
- Bankzaken

Wat wij van u verwachten

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw voorzieningenpakket en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat u Den Dekker Assurantiën zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Daarnaast adviseren wij u uw polissen en statusoverzichten geordend te bewaren, zodat u die bij een schade of gewenste aanpassing of uitbreiding snel bij de hand heeft.

Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig én naar waarheid invult. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de

betreffende verzekering. Uiteraard kunnen wij u altijd helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

U heeft van Den Dekker Assurantiën bij uw polisbescheiden een polismap ontvangen. Hierin kunt u op overzichtelijke wijze uw actuele polisbescheiden bij elkaar houden.

Als u via Den Dekker Assurantiën een verzekering afsluit of een offerteaanvraag doet, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. Den Dekker Assurantiën zal uw gegevens niet aan derden beschikbaar stellen of gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor u ze ter beschikking heeft gesteld. Al uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.

In navolging van de Wet bescherming persoonsgegevens heeft Den Dekker Assurantiën bij de Registratiekamer aangemeld hoe zij gebruik maakt van uw gegevens. De Registratiekamer is een onafhankelijke instelling die toezicht houdt op de naleving van de wet.

Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

Den Dekker Assurantiën heeft zijn bereikbaarheid afgestemd op zijn klanten. U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

U bent welkom op ons kantoor.

Onze openingstijden zijn:

**maandag t/m vrijdag
van 9.00 uur tot 17.30 uur
Kloosterstraat 17, Volkel**

Het adres van onze vestiging is:

Er is tijdens de openingstijden altijd iemand op kantoor aanwezig die u te woord kan staan en kennis heeft van of toegang heeft tot uw gegevens.

U kunt ons telefonisch bereiken op:

0413-274565

U kunt uw post adresseren aan:

Kloosterstraat 17, 5408 BA Volkel

En natuurlijk kunt u ons via e-mail bereiken:

info@dendekkerassurantien.nl

Hoe de premiebetaling verloopt

Als u een verzekeringsovereenkomst sluit, wentelt u bepaalde risico's af op een verzekeraar en/of bouwt u vermogen op. Omdat de belangen veelal erg groot zijn, is de betaling van de premie een wezenlijk aspect van de verzekeringsovereenkomst en voor u van groot belang.

Gespreide premiebetaling

Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar (vooruit). Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of halfjaar) is over het algemeen mogelijk. Soms worden bij termijnbetaling premietoelagen berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn.

Nadat de verzekering is gesloten ontvangt u via ons kantoor uw polis. Op het polisblad staan alle relevante gegevens bevestigd. Uw polis is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst.

Betaalwijze premie

Kiest u voor betaling per nota, dan ontvangt u van ons per premievervaldag van uw verzekering een nota. Het betreffende bedrag dient tijdig, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de premievervaldag, door ons te zijn ontvangen.

Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende is om de premie te kunnen afschrijven. Is uw saldo niet toereikend, dan vindt geen betaling plaats en bent u derhalve dertig dagen na het verstrijken van de premievervaldag in verzuim.

Er wordt inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u. U wordt schriftelijk geïnformeerd als de incassopoging niet geslaagd is en in de gelegenheid gesteld de premie alsnog te voldoen. Overigens blijven de gevolgen van niet-tijdige premiebetaling, zoals opgenomen in de desbetreffende polisvoorwaarden, ook bij niet-geslaagde incasso gewoon van kracht. Zie ook 'Gevolgen niet-tijdige betaling'.

Betalingsherinneringen

Als uw premie niet binnen dertig dagen ontvangen is, ontvangt u een eerste betalingsherinnering. Hierin wordt u erop gewezen dat de dekking van uw verzekering is opgeschort tot het moment dat uw premiebetaling is ontvangen.

Veertien dagen na de eerste betalingsherinnering ontvangt u, indien uw premie nog niet is voldaan, een tweede en tevens laatste herinnering. In deze laatste herinnering staat vermeld dat wij het incasso van uw premie overdragen aan de betreffende verzekeraar.

Gevolgen niet-tijdige betaling

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, moet u er rekening mee houden dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is tot uitkering over te gaan.

Bij niet-tijdige ontvangst van uw premie van uw motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar genoodzaakt de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd te boek. Niet alleen kan bij controle een boete worden opgelegd door Justitie, ook heeft u geen recht op een uitkering bij schade aan of veroorzaakt door het betreffende voertuig, waarvoor u verantwoordelijk bent.

Voor levensverzekeringen, waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden behorend bij de betreffende verzekering.

Rol verzekeraar

Uw verzekeringsovereenkomst is een contract waaraan wederzijdse rechten en plichten kunnen worden ontleend. Bij veel verzekeringen, in het bijzonder bij schadeverzekeringen, is premiebetaling een van uw verplichtingen als verzekeringnemer. In principe blijft de premie dus verschuldigd aan de maatschappij, ook als de dekking is opgeschort. De verzekeraar is gemachtigd om via rechtswege over te gaan tot premie-inning. Op grond van de polisvoorwaarden kan de verzekeraar de kosten die verbonden zijn aan gerechtelijke incasso op u verhalen.

In bepaalde gevallen worden ook derden in kennis gesteld van te late premiebetaling. Den Dekker Assurantiën is door de betreffende verzekeraar(s) gemachtigd voor de ontvangst van de premie van uw verzekering(en). Dit houdt in dat premiebetaling aan ons kantoor gelijk staat aan premiebetaling rechtstreeks aan de verzekeraar. De betaling werkt voor u dus bevrijdend, hetgeen wil zeggen dat als u aan ons heeft betaald, u van uw betalingsplicht aan de verzekeraar

bent 'bevrijd'. Voor (levens)verzekeringen met een beleggingselement bent u in het algemeen verplicht om de premie per automatische incasso rechtstreeks aan de verzekeraar c.q. de beleggingsinstelling te voldoen.

Hoe een schade- of andere uitkering verloopt

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren gegane objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over op de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar – voor zover het evenement gedekt is – verplicht de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen als deze te maken krijgt met schade.

Wat doet u bij schade?

Als u te maken krijgt met schade, is het – voor een snelle afwikkeling – zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn schadeaangifteformulieren ontwikkeld. Voor onder meer uw motorrijtuigen-, ziektekosten-, reis- of rechtsbijstandverzekering bestaan speciale schadeaangifteformulieren. Voor de overige verzekeringen kunt u veelal gebruik maken van een algemeen schadeformulier.

Als u voor ziektekosten bent verzekerd, vormen uw ziektekostendeclaraties een uitzondering op deze handelswijze. Deze declaraties dient u, samen met de originele nota, rechtstreeks in bij uw ziektekostenverzekeraar of bij ons. In spoedeisende gevallen kunt u uw schade rechtstreeks melden bij een alarmcentrale. De betreffende gegevens ontvangt u bij de polis.

Onze bemiddeling bij schade

U vult het schadeformulier zo volledig mogelijk in (vergeet ook uw handtekening niet!) en stuurt dit samen met de nota's en eventuele getuigenverklaringen op naar ons kantoor. Uiteraard kunnen wij u bij het invullen van uw schadeformulier assisteren. Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terechtkomt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status is van uw schadegeval.

Een snelle inschakeling van ons kantoor betekent ook dat wij u voor bepaalde schademeldingen direct kunnen verwijzen naar hulpverlenende instanties. Voor schade aan uw auto zijn er veelal afspraken gemaakt met organisaties van schadeherstelbedrijven. Uw voordeel hierbij is dat het eigen risico veelal minder bedraagt of zelfs vervalt en dat u gratis kunt beschikken over een vervangende auto. Uiteraard is dit afhankelijk van hetgeen hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld.

Eventuele uitkeringen zullen over het algemeen door ons kantoor aan u worden verricht.

Bij een levensverzekering bouwt u vermogen op, bijvoorbeeld bestemd voor een aanvulling op uw pensioen of om de hypothecaire lening (gedeeltelijk) af te lossen. Soms dient de levensverzekering ook om het vroegtijdig risico van overlijden (al dan niet in combinatie met een

ongeval) of het arbeidsongeschiktheidsrisico te dekken. Gaat het om een uitkering die na verloop van tijd tot uitkering komt, dan stellen wij u daarvan tijdig op de hoogte. Uiteraard wijzen wij u op eventuele fiscale consequenties en de keuzemogelijkheden die u heeft. Samen met u bepalen wij de beste oplossing in uw situatie.

Een lijfrentepolis is een speciale vorm van levensverzekering. Tijdens de opbouwfase, de zogeheten uitgestelde lijfrente, bouwt u vermogen op. De premie die u voor uw lijfrenteverzekering betaalt is onder bepaalde voorwaarden en tot op zekere hoogte aftrekbaar van de belasting. Met de uitkering van uw lijfrentepolis koopt u een zogenaamde direct ingaande lijfrente, die het opgebouwde kapitaal in termijnen gaat uitkeren. De uitkeringen zijn fiscaal belast.

Het vereist een hoge mate van professionaliteit om hierbij de juiste keuzes te maken. Den Dekker Assurantiën beschikt over de deskundigheid en marktkennis om u hierin op verantwoorde wijze te begeleiden en adviseren.

Welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten

Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met de RegioBank. Ons kantoor is voor de andere financiële producten dan betalen en sparen volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen.

Wij maken voor de andere financiële producten dan betalen en sparen periodiek een selectie uit de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Op basis van deze selectie werken wij met een aantal voorkeursaanbieders samen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Wij informeren u graag.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van ons bedrijf.

Hoe de beloningsstructuur eruit ziet

Van oudsher ontvangen intermediairs als ons kantoor inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning die wij als assurantieadviseur van de verzekeraar ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie.

Bij schadeverzekeringen is deze provisie een percentage van de premie. Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

Een andere mogelijkheid is dat wij onze kosten rechtstreeks bij u in rekening brengen. Voor hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en levensverzekeringen hanteren wij een standaard aanpak verdeeld in een vijftal stappen te weten: Inventariseren – analyseren – advies – bemiddeling – nazorg.

Deze wijze en volgorde van werken brengt een redelijk hoge tijdsbesteding met zich mee. De exacte tijdsbesteding is mede afhankelijk van de gekozen hypotheekvorm, uw kennis en ervaring met en over hypotheek en aspecten met betrekking tot uw persoonlijke situatie.

Afhankelijk hiervan zal de beloning voor een hypotheek € 2.200 tot € 2.500 bedragen. De tijdsbesteding hiervoor is dan 20 tot 30 uur, waarvoor wij u een nota sturen.

Brengen wij kosten direct bij u in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten. Wij verwijzen u graag naar onze dienstverleningsdocumenten op onze website.

Intern beloningsbeleid van onze medewerkers

Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris welke marktconform is. Deze wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. De beloning van onze medewerkers wordt op basis van deze beoordeling vastgesteld.

Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen

Ons kantoor voldoet aan alle wettelijke verplichtingen om voor verzekeringen, hypotheeken, financieringen, te mogen adviseren en bemiddelen. Voorts hebben wij de voorwaarden gecreëerd om de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend hoog te houden. Concreet betekent dit dat al onze medewerkers hun functie gerelateerde kennis door training en scholing up-to-date en op hoog niveau houden.

Opleiding en (bij)scholing vormen een belangrijk aandachtspunt in onze organisatie. Onze adviseurs volgen voortdurend vakinhoudelijke opleidingen om hun kennis actueel te houden. Hiernaast zijn onze adviseurs wettelijk verplicht eens in de drie jaren aan te tonen dat hun kennis up to date is door een zogenaamd PE (permanente educatie) examen af te leggen.

Toezicht door de Autoriteit Financiële Markten

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: Schadeverzekeringen, Particulier en Zakelijk, Inkomensverzekeringen, Zorgverzekeringen, Vermogen, Hypothecair krediet, sparen en betalen, Elektronisch geld en Consumptief krediet.

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nr. 12006717. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Den Dekker Assurantiën beschikt over een vrijstelling van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) te Amsterdam om u te adviseren over deelname in beleggingsfondsen (cliëntenremisier).

Ons kantoor is cliëntenremisier voor RegioBank, Reaal Beleggingsfondsen, Treadneedle, ING, Nationale Nederlanden en Velthuyse & Mulder.

Ons kantoor is aangesloten bij de SEH (Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs).

Algemene Voorwaarden

Wij hanteren algemene voorwaarden. Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden. In onze Algemene Voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen.

Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk te allen tijde (zonder opgave van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering - die u gewoon kunt laten doorlopen - onderbrengen bij een andere tussenpersoon.

Beëindiging van uw verzekering kan, zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet, met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

Welke klachtmogelijkheid u heeft

Problemen lossen we op

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:



Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 E-mail info@kifid.nl

Ons Kifid aansluitnr. 300.003807.

Het registratienummer bij de AFM is 12006717.

Den Dekker Assurantiën heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering betekent met andere woorden een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk vergoed wordt.