

## **Dienstenwijzer D&M/Dolfijn assurantiën**

### **Inleiding;**

Graag willen wij u in deze brief inzage geven in hetgeen D&M/Dolfijn assurantiën verzekeringen voor u kan betekenen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten.

Veel van ons werk verrichten wij buiten uw gezichtsveld. In dit document geven wij u een overzicht van de wijze waarop ons kantoor werkt. Heeft u hierover vragen, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Door u op deze wijze te informeren, conformeren wij ons aan de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair die in de verzekeringsbranche geldt.

Wij onderschrijven hiermee het belang van een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Wilt u meer weten over de Code, kijkt u dan op de website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). De complete tekst van de gedragscode kunt u daar downloaden.

### **Wie zijn wij;**

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken kunt krijgen en welke daarvan verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen over producten die naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Onze doelstelling is om cliënten een deskundig advies te geven over alle vormen van verzekeringen en hypotheke.

### **Onze diensten;**

Wij kunnen onze cliënten behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypotheken
- Spaarproducten
- Financiële planning
- Financieringen
- Belastingaangifte

### **Wat kunt u van ons verwachten;**

Indien u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening:

- **Analyse van uw wensen;**

Wij maken 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.

- **Alternatieven waar u uit kunt kiezen;**

Wij lopen met u 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 goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

- **Aanvraag van de verzekering;**

Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

- **Verzorgen van voorlopige dekking;**

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. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode voorlopige dekking te verlenen.

- **Controle verzekeringsdocumenten;**

Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

- **Controle premietarief;**

Over de verzekering die u afgesloten heeft, bent u een premie verschuldigd. Wij controleren of de verzekeringsmaatschappij de juiste tarieven voor u hanteert.

- **Archivering;**

Wij archiveren zoveel mogelijk stukken die op u betrekking hebben in een persoonlijk digitaal dossier. Uiteraard houden we hierbij de AVG richtlijn nauwkeurig aan en heeft u recht op inzage in wat wij bewaren van en over u. Het is van belang om alleen die informatie van u te hebben en te bewaren die belangrijk is voor de dienst die u op dat moment van ons wilt afnemen.

**Beheer van de verzekering die u heeft gesloten (ook elders);**

Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Er kunnen wijzigingen ontstaan in uw persoonlijke situatie die gevolgen hebben voor de aard van de dekking. Wij wijzen u erop dat wij alleen uw verzekeringen kunnen aanpassen indien u ons informeert over de wijzigingen in uw situatie.

**Verzorgen van de uitkering;**

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, ongeval of bij een overlijden. Namens u zullen wij die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

**Werkzaamheden afkopen levensverzekering;**

Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

**Uitkering levensverzekering;**

Voordat de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden.

**Wat verwachten wij van u?;**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken.

**De juiste gegevens;**

Wij verwachten 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.

### **Elders lopende verzekeringen;**

Heeft 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.

### **Wijzigingen in persoonlijke situatie;**

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als 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, verandering auto, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. **Let ook op MOBIELE nummers en E-MAIL adressen!!!!**

### **Het controleren van de ontvangen stukken;**

Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatie-traject 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 zo nodig laten corrigeren.

### **Contact met verzekeraar;**

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

### **Onze bereikbaarheid**

Bezoekadres	Kerkstraat 10, 7532 AT te Enschede
Telefoon	053-4334001
Website	<a href="http://www.denm.nl">www.denm.nl</a>
E-mail	<a href="mailto:info@denm.nl">info@denm.nl</a>
Openingstijden	ma t/m vrij van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 17.00 uur
Bezoek	op afspraak

### **De premie;**

Premiebetalingen kan op navolgende wijze plaatsvinden.

### **Incasso door verzekeraar;**

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro (bij maandbetalingen s dit overigens niet mogelijk). Bij betaling in termijnen is automatische afschrijving verplicht.

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.

### **Afspraken rondom premiebetaling;**

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies 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.

### **Onze relatie met verzekeraars;**

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe. Er is geen financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij die geheel of gedeeltelijk eigenaar is van ons kantoor.

### **Hoe worden wij beloond?;**

#### **Beloning op basis van provisie**

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering 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 u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

#### **Beloning op basis van een aannametarief;**

Financieel complexe producten zoals een hypotheek, risicoverzekering, betaalbeschermers worden door ons door middel van een eenmalige vergoeding in rekening gebracht. De diverse vergoedingen worden altijd met u besproken, deze ontvangt u per mail vooraf, en zijn terug te vinden op onze website. De vergoeding hiervan kan eventueel via een notaris verlopen.

#### **Beloning op basis van een abonnement;**

In het abonnement zijn de volgende zaken opgenomen; particuliere belastingaangifte, schadeverzekeringen allemaal provisie vrij, geen doorloop vergoeding op de risico, uitvaart en maandlastenbeschermers. Opname van de hypotheek en de risicoverzekeringen in de berekeningssoftware van de hypotheekbond. Eens in de 2 jaar een financieel overzicht van de gangbare risico's. neem contact met ons op als u hier meer over wilt weten

### **Onze kwaliteit;**

Ons kantoor is aangesloten bij :

- AFM
- Klachten instituut KIFID
- Erkend financieel adviseur

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering als de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

### **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering;**

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid. Naast de beroepsaansprakelijkheid hebben we ook het cyberrisico verzekerd.

### **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 kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **Klachten?**

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtcollege, te weten:

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

tel. : (070) 333 89 99

fax : (070) 333 89 00

e-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl)

internet: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.