

# Dienstenwijzer



Dijkshoornseweg 211, 2614 KC Delft, Tel. 015-215.81.81 Fax. 015-215.91.81

[www.friskes.nl](http://www.friskes.nl)

[info@friskes.nl](mailto:info@friskes.nl)

## Inleiding

Geachte relatie,

De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2007 is de Wet op het financieel toezicht (Wft) in werking getreden die eist dat consument voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die wij u bieden. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u kunnen verlenen.

Wij trachten in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft.

De complete tekst van de Wet financiële dienstverlening kunt u vinden op de website van de beroepsorganisatie waar wij bij zijn aangesloten; [www.nva.nl](http://www.nva.nl).

## Wie zijn wij?

Paul Friskes Assurantiën B.V. adviseert op het gebied van verzekeringen, pensioenen, hypotheek en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

Ons kantoor is opgericht in 1983 telt 14 medewerkers en is met name actief in de regio Zuid Holland.

## Wat kunnen wij voor u betekenen?

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

### 1. schadeverzekeringen:

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor 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 hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.

### 2. verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

### 3. levensverzekeringen.

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

### 4. hypotheek. 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.

5. Beleggen.

Dit houdt in dat wij u adviseren op welke wijze u structuur kunt aanbrengen in de opzet van vermogensvorming, waarbij wij gebruik maken van de knowhow van beleggingsinstellingen. Wij adviseren u bij het kiezen van bancaire producten en bemiddelen voor die instellingen.

6. Onroerend goed.

Daarnaast bent u bij ons ook aan het juiste adres voor de aan- of verkoop van onroerend goed. Wij werken hiervoor samen met enkele regionale makelaars.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

**Wat verwachten wij van u?**

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer 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 op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Hebt 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.
3. 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.
4. 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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. 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 met de verzekeraar.

## Onze bereikbaarheid

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

Paul Friskes Assurantiën B.V.

Dijkshoornseweg 211

2614 KC DELFT

Tel. 015-2158181

Fax. 015-2159181

[www.friskes.nl](http://www.friskes.nl)

[info@friskes.nl](mailto:info@friskes.nl)

Wij zijn op werkdagen geopend van maandag tot en met donderdag van 08.30 tot en met 17.00 uur en op vrijdag van 8:30 tot en met 16:30 uur. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen op bovengenoemd telefoonnummer.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 06-53292586 (of de verzekeraars hulpdienst)

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

## De premie en/of rentebetaling

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

### Incasso door Verzekeraar/Bank

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald. Rentes worden in principe per maand betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt 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.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

#### Afspraken rondom premie/rentebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies/rente tijdig betaalt. Indien u de premie/rente niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij/bank in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. In geval van het achterwege blijven van rentebetalingen kan een bank en/of verzekeraar besluiten om uw pand executoriaal verkopen. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie/rente gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

#### Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid ( m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren.

Op uw verzoek geven wij graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken.

De aandelen van ons bedrijf zijn geheel in ons eigendom, wij hebben niet meer dan 5% van de aandelen van een van de met ons samenwerkende aanbieders in bezit.

#### Hoe worden wij beloond?

##### Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappijen/Banken waar uw verzekeringen gesloten zijn een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie/rente 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 declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. U ontvangt een specificatie onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

## Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair Krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Consumptief krediet

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12010274

Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

1. Ons kantoor is aangesloten bij :
  - a. Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Kifid
  - b. Stichting Erkend Hypotheekadviseurs

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

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

## 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.

## Klachten?

Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)  
Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, T. (0900)3552248 (€0,10 per minuut),  
website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) e-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

Desgewenst kunt u zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlandse recht van toepassing.

Delft, juli 2007