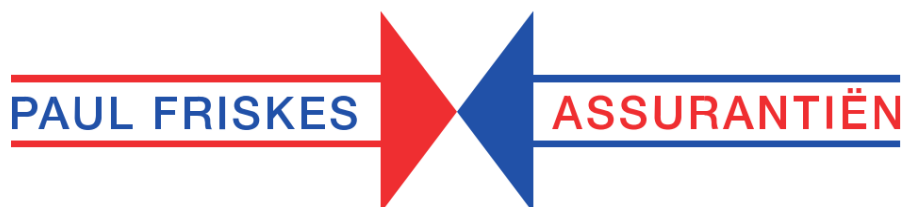


Dienstenwijzer



Paul Friskes Assurantiën

Dijkshoornseweg 211

2614 KC Delft

Tel. 015-215.81.81

Fax. 015-215.91.81

www.friskes.nl

info@friskes.nl

Delft, 23 juli 2013

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. Op al onze werkzaamheden zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Onze algemene voorwaarden kunt u raadplegen op onze website, www.friskes.nl.

Wie zijn wij?

Paul Friskes Assurantiën B.V. adviseert en bemiddelt 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 en is met name actief in de regio Zuid Holland.

Wat kunnen wij voor u betekenen?

1. Schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt in het geval u 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 reisverzekering, autoverzekering, inboedelverzekering en opstalverzekering.

2. Inkomensverzekeringen

Wij kunnen u verzekeren tegen de financiële gevolgen die u oploopt als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide raakt of komt te overlijden. Wij bieden polissen aan met een gegarandeerde uitkering in een van bovenstaande gevallen. Daarnaast bieden wij ook zorgverzekeringen aan.

3. Levensverzekeringen

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

4. 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.

5. Onroerend goed.

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

6. En verder

Wij kunnen u in contact brengen met diverse advocaten, notarissen, accountants en uitvaartverzorgers. Bekijk onze website om te zien met welke partners wij o.a. samenwerken.

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 gebeurtenissen: 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.

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

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
info@friskes.nl

Wij zijn op werkdagen geopend van maandag tot en met donderdag van 09:00 tot en met 17.00 uur en op vrijdag van 9:00 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 via telefoonnummer 0570-783100)

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

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 regelmatig 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 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 te 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 en banken

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

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

De aandelen van ons bedrijf zijn voor 100% ons eigendom.

Hoe worden wij beloond?

Voor schadeverzekeringen worden wij beloond op basis van provisie. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappijen en 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 (zoals bij hypotheeken, levensverzekeringen, pensioenen en spaarproducten).

Bovenstaande diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven of een vast gesteld tarief, 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 van onze nota's, in verband met de 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
- Pensioenen

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).

Ons kantoor is aangesloten bij :

- Commissie Financiële Dienstverlening (CFD)
- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

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

Wat doen wij wel:

- Inventariseren, adviseren en bemiddelen bij ons op kantoor. Bij huisbezoek worden er kosten in rekening gebracht;
- Uitreiken en/of opschonen van uw polismap;
- Vastleggen van de afspraken middels het bezoekrapport.
- Persoonlijk contact via mail of telefoon;
- Zo mogelijk regelen van voorlopige dekking bij mutaties en/of nieuwe verzekeringen;
- Op uw verzoek begeleiden en advies na een overlijden (en uitvaart);
- Daarnaast zien wij erop toe dat de verzekeraars hun verplichtingen, die voortkomen uit de overeenkomsten, naar u nakomen.

Wat doen wij niet:

- Uitgesloten zijn de werkzaamheden, die niet benoemd worden in het hoofdstuk: "Wat doen wij wel";
- Bij juridische procedures, zoals bij schade, dragen wij deze zaken dan ook standaard over aan uw Rechtsbijstandverzekeraar. Wij adviseren u dan ook om zelf voor passende rechtsbijstand te zorgen. Dit kan gewoon via uw bestaande of nog, eventueel via ons, te sluiten Rechtsbijstandsverzekering.

Wat besteden wij uit (backoffice):

- Acceptatie;
- Polisopmaak;
- Incasseren van de premie;
- Schadebehandeling;
- Aan/Verkoop bemiddeling Onroerend goed.

Voor meer informatie over onze diensten, verwijzen wij u graag naar ons dienstverleningsdocument.

Al uw contracten blijven ten alle tijden in het bezit van Paul Friskes Assurantiën en kunt u gebruik maken van onze persoonlijke service.

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, e-mail: consumenten@kifid.nl

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