



FB Adrem pensioenadvies

Dienstenwijzer FB Adrem pensioenadvies

FB Adrem pensioenadvies
Larenseweg 68
7451 EN Holten
Telefoon: (0548) 36 80 08
Fax: (0548) 36 74 00
herman.deijk@fbadrem.nl

Inleiding

Wij zijn zeer verheugd dat u (overweegt om) uw belangen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten door ons laat behartigen. Wij vinden het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden.

Met deze Dienstenwijzer willen wij u een indruk geven van ons werkkterrein en onze werkwijze.

Bestaande relaties zullen zich herkennen in de beschrijving van onze werkzaamheden, voor geïnteresseerden is het een eerste kennismaking met FB Adrem pensioenadvies. Wij hopen van harte dat deze kennismaking u bevalt. En als u verdere vragen heeft, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen. Wij zijn u immers graag van dienst.

Wie zijn wij?

FB Adrem pensioenadvies is gespecialiseerd in persoonlijk financieel advies, in het bijzonder in pensioen en andere oudedagsvoorzieningen. Voor de particuliere klant, de Directeur-groootaandeelhouder/ondernemer en zijn/haar onderneming. Maar ook voor andere adviseurs zoals accountants en belastingadviseurs. Wij richten ons op cliënten in de regio. Onze dienstverlening bestaat uit: advies en desgewenst bemiddeling bij het tot stand komen van overeenkomsten tussen u en de verzekeraars, geldverstrekkers en/of andere financiële instellingen.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12019967.

De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen met betrekking tot de volgende producten:

Levensverzekeringen;

Schadeverzekeringen;

Spaarrekeningen;

Elektronisch geld;

Advisering met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Op deze laatste activiteiten is het "Nationaal Regime" van toepassing.

De volgende diensten vinden plaats in samenwerking met een gespecialiseerde partner:

Hypothecair krediet;

Consumptief krediet;

Onze diensten

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

- Schade - en levensverzekeringen
Te denken valt hierbij aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, pensioenen, lijfrente, koopsompolissen, studieverzekeringen, beleggings- of spaarverzekeringen.
- Hypotheek, lenen/consumptief krediet (door een gespecialiseerde partner)
In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zonodig wordt uw (hypothecaire) geldlening gecombineerd met een voor u geschikte beleggings-levens-, overlijdensrisico en/of spaarverzekering.
- Overige financiële diensten
Te denken valt hierbij aan sparen en beleggingsadvies. Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

Execution only (geen advies)

Als u **zonder** een advies van ons (per post, telefonisch, per e-mail of via onze website), dan wel via een verzekeraar rechtstreeks, dan wel via een zgn. mantelovereenkomst bij FB Adrem pensioenadvies een verzekering of financieel product afsluit, dan werken wij volgens het principe van Execution only en wordt er geen klantenprofiel opgesteld. Hiermee komen wij groepen van consumenten tegemoet die geen behoefte hebben aan een uitgebreid adviestraject en graag zelf rechtstreeks verantwoordelijk willen zijn voor de aanschaf en het beheer van hun verzekeringen en financiële producten. Uiteraard proberen wij, samen met de aanbieders van deze verzekeringen en producten, ervoor te zorgen u van zoveel mogelijk informatie te voorzien.

Omdat wij geen persoonlijk advies geven bij gebruikmaking van de mogelijkheid zelf rechtstreeks uw verzekering en/of financiële voorziening te regelen, bent u zelf verantwoordelijk voor de keuze van verzekering en financieel product, alsmede voor de afstemming op uw persoonlijke situatie. U kunt in geval van Execution only ons op geen enkele manier verantwoordelijk houden voor de door u gemaakte keuzes.

Analyse van uw wensen

Voor elke verzekering die u wilt afsluiten, wordt door ons een analyse van uw persoonlijke situatie gemaakt. Soms zijn hiervoor enkele vragen al voldoende. Een andere keer gaat de analyse veel verder.

Het belang van een dergelijke analyse mag u niet onderschatten. Neemt u als voorbeeld een reisverzekering. Deze kunt u overal aanschaffen. Maar wanneer u tijdens de vakantie risicovolle activiteiten gaat verrichten zoals bijvoorbeeld diepzeeduiken, hanggliding of bergbeklimmen, dan heeft u met een standaardreisverzekering niet voldoende bescherming. Niet alleen uit belangstelling maar ook om een goede verzekering voor u te selecteren, zullen wij daarom altijd aan u vragen wat uw reisbestemming is.

Aanvraag van de verzekering

Wij verzorgen voor u de aanvraag van de verzekering. Een belangrijk onderdeel hiervan is dat wij u behulpzaam zijn bij het invullen van het aanvraagformulier. Hierbij is het belangrijk om alle vragen van de maatschappij volledig en correct te beantwoorden. Want wanneer vragen verkeerd beantwoord worden, kan dit er toe leiden dat bij een schade de maatschappij het recht heeft om de uitkering te weigeren. Wij zien het als onze taak te voorkomen dat cliënten onbedoeld verkeerde gegevens vermelden in hun aanvraag voor een verzekering.

Uiteraard zorgen wij vervolgens dat de aanvraag zo snel mogelijk op de juiste plaats bij de verzekeringsmaatschappij van uw keuze in behandeling wordt genomen.

Verzorgen van voorlopige dekking

Tussen het moment waarop u de aanvraag voor het afsluiten van een verzekering indient en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij de verzekeringsdocumenten opstuurt, kan enige tijd liggen. Het is belangrijk dat er duidelijkheid bestaat over de vraag wanneer precies de dekking van

de verzekering van kracht gaat. Hierover mogen in uw belang geen misverstanden bestaan. In een aantal gevallen kunnen wij overgaan tot het verlenen van een zogenaamde voorlopige dekking. Deze voorlopige dekking geeft u bescherming in de situatie dat u te maken krijgt met een schade, ongeval of overlijden tussen het moment waarop u de aanvraag voor de verzekering heeft ingediend en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij de verzekering definitief accepteert (daadwerkelijk in laat gaan).

Hoewel de kans klein lijkt dat juist in die korte tussenfase u als cliënt geconfronteerd wordt met een schade, komt dit toch regelmatig voor. Daarom besteden wij altijd aandacht aan de vraag of een voorlopige dekking gewenst en mogelijk is.

Opzeggen van de oude verzekering

Het kan zijn dat u een nieuwe verzekering wilt afsluiten terwijl er nog verzekeringen lopen bij andere instanties of kantoren. Wij verzorgen voor u alle administratie die nodig is om de bestaande verzekeringen die u wilt stoppen te beëindigen. Daar waar u recht heeft op teruggave van een deel van de door u betaalde premie, zullen wij trachten deze voor u terug te krijgen.

Controle verzekeringsdocumenten

De verzekeringsmaatschappij stelt de verzekeringspolis samen op basis van de informatie van het aanvraagformulier. Hierbij kunnen fouten worden gemaakt. Indien deze niet tijdig worden gesignaleerd, kan dit vervelende gevolgen hebben op het moment dat u een beroep moet doen op de verzekering. Vandaar dat wij alle verzekeringsdocumenten controleren of deze conform uw aanvraag zijn opgemaakt. Als de verzekeringsmaatschappij hierin fouten heeft gemaakt, zorgen wij dat deze fouten worden gecorrigeerd.

Archivering

Uiteraard ontvangt u de originele verzekeringsdocumenten. Maar wij houden gedurende geruime tijd een kopie (veelal digitaal) van deze documenten in onze archieven. Wanneer u dus een document kwijt raakt, kunt u altijd een beroep op ons doen. De kans is dan groot dat wij de benodigde gegevens hiervan nog in onze administratie hebben.

Beheer van de verzekering die u heeft afgesloten

Gedurende de looptijd van de door u afgesloten verzekering, beheren wij namens u deze verzekering. Indien zich wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden voordoen, bijvoorbeeld een adreswijziging, dan zorgen wij dat uw verzekering wordt aangepast aan deze veranderingen. Natuurlijk kunnen wij dit alleen doen wanneer u ons tijdig over deze veranderingen informeert.

Actueel houden van de verzekering

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.

Door middel van periodieke contacten die wij met u hebben, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden. Dus niet te weinig verzekerd. Maar ook niet te veel. Als er echter iets in uw persoonlijke omstandigheden verandert moet u niet wachten tot wij contact opnemen, maar verwachten wij dat u zelf direct contact met ons opneemt.

Het 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. Allemaal situaties waarbij u waarschijnlijk uw aandacht aan andere zaken moet besteden. Uw schade meldt u telefonisch bij de specialisten in de binnendienst van ons kantoor. U weet dan meteen hoe het traject verder verloopt. Bij meer complexe meldingen kan de hulp van uw adviseur worden ingezet. Namens u bewaken wij de voortgang van het dossier bij de maatschappij.

Wij brengen alleen verzekeringen onder bij verzekeringsmaatschappijen waarvan wij zelf overtuigd zijn dat men correct met verzoeken tot uitkering omgaat. Toch kan het gebeuren dat een verzekeringsmaatschappij de polisvoorwaarden op een andere wijze uitlegt dan wij doen. Gelukkig komt dat niet vaak voor. Maar in die gevallen waar dit wél gebeurt gaan wij namens u de inhoudelijke discussie met de maatschappij aan. Wij zullen dan de argumenten aandragen waarom wij van mening zijn dat u op grond van de polisvoorwaarden wél recht heeft op een uitkering.

Controle premietarief

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

van omstandigheden afhangen. Denkt u hierbij aan zaken als uw postcode, de aard en waarde van het object. En bij levensverzekeringen kan dat gaan over de vraag of u wel of niet rookt. Juist door de vele variaties die er in de premiestelling bestaan, is een vergissing snel gemaakt. Wij controleren daarom namens u of het juiste tarief is gehanteerd.

Wat verwachten wij van u?

Het controleren van de ontvangen stukken

Wij verwachten van u dat u de door u ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zorgen dan voor een antwoord of een correctie.

Informatie over elders lopende verzekeringen

Het kan zijn dat u ook verzekeringen heeft gesloten bij een andere instantie dan ons kantoor. Voor ons is dit geen enkel bezwaar. Maar wij moeten wel weten om welke verzekeringen het gaat. Want wanneer wij niet weten welke andere verzekeringen u heeft afgesloten, kunnen er onbedoeld gaten in uw verzekeringsportefeuille gaan ontstaan. Ook bestaat dan de kans dat wij u niet tijdig informeren over voor u belangrijke wijzigingen in rechtspraak en (fiscale en sociale) wetgeving. Om u goed te kunnen adviseren hebben wij dus altijd een compleet overzicht nodig van de risico's die u verzekerd heeft.

Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie

Het is erg belangrijk dat u ons informeert over veranderingen in uw persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld een verhuizing, een andere baan, de start van een samenleving, een huwelijk, de geboorte van uw kind of de aankoop van een woning. En zo zijn er tal van andere gebeurtenissen die stuk voor stuk gevolgen kunnen hebben voor uw verzekeringspakket. Soms zullen wij u schriftelijk vragen om een opgave van de (te verwachten) veranderingen naar ons kantoor op te sturen. U stelt ons dan in staat om tijdig contact met u op te nemen om na te gaan of uw verzekeringen moeten worden aangepast. Alleen op die wijze kunnen wij uw verzekeringspakket optimaal laten aansluiten bij uw persoonlijke situatie van dat moment.

Schades direct melden

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Bijvoorbeeld door een deskundige te benoemen die zowel de oorzaak van de schade als de financiële gevolgen vaststelt. Directe actie op dit punt kan voorkomen dat later discussies met de verzekeringsmaatschappij gaan ontstaan die voorkomen hadden kunnen worden door direct de bewijzen te verzamelen en vast te leggen. Vandaar dat wij u vragen ons zo snel mogelijk te informeren over een schade waarmee u geconfronteerd wordt. Met enkele maatschappijen hebben wij afspraken gemaakt om schades meteen bij de telefonische melding af te handelen. In die gevallen zal onze binnendienstmedewerker u rechtstreeks met die maatschappij doorverbinden.

Overbodig: maar wij verwachten dat onze cliënten de waarheid spreken

Wij zijn op het gebied van verzekeringen uw belangenbehartiger. Maar wij verwachten dat onze cliënten ons altijd naar waarheid informeren. Zowel bij het aangaan van de verzekering als wanneer een beroep wordt gedaan op deze verzekering.

Onze bereikbaarheid

Het is belangrijk dat u ons altijd kunt bereiken. Om een schade door te geven. Of omdat u een vraag of u een advies wilt hebben: wij zijn op vele manieren te bereiken.

Per telefoon

FB Adrem pensioenadvies is telefonisch bereikbaar van 09.00 uur 's ochtends tot 18.00 uur 's avonds. Als u buiten deze tijden belt, dan kunt u uw boodschap inspreken. U wordt dan de eerstvolgende werkdag teruggebeld.

Per fax

FB Adrem pensioenadvies zal uw faxbericht binnen 8 kantooruren in behandeling worden genomen.

Per e-mail

Ditselfde geldt voor uw e-mail: binnen 8 kantooruren zullen wij reageren.

De premie

De premies die u voor uw verzekeringen verschuldigd bent, worden in principe rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij aan u in rekening gebracht.

Het tijdig betalen van deze premies is erg belangrijk. Indien u namelijk een nota niet betaalt binnen de voorgeschreven termijn en vervolgens schade optreedt, kan een verzekeringsmaatschappij hier voor u vervelende consequenties aan verbinden.

Het spreekt vanzelf dat wanneer er bij u bepaalde onduidelijkheden zijn over nota's die u van de verzekeringsmaatschappij ontvangt, u hierover contact met ons kan opnemen. Waarschijnlijk kunnen wij uw vraag direct beantwoorden. Is dit niet het geval, dan nemen wij namens u contact op met de verzekeringsmaatschappij.

Onze relatie met verzekeraars

FB Adrem pensioenadvies is geheel zelfstandig. Wij zijn vrij in de keuze van verzekeringsmaatschappijen en/of overige financiële instellingen.

Hoe worden wij beloond?

1. Wij berekenen onze dienstverlening op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. 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.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

In voorkomende gevallen kunnen wij, in afwijking van het bovenstaande, met u afspreken dat wij bij het afsluiten van een verzekering of ander financieel product een (gedeeltelijke) vergoeding van de verzekeraar of aanbieder van het product ontvangen.

Onze kwaliteit

FB Adrem pensioenadvies voldoet aan hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid en professionaliteit. In dit kader worden jaarlijks opleidingen gevolgd om te zorgen dat de kennis binnen het eigen vakgebied op peil blijft cq. wordt uitgebreid.

Wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

WFD-vergunning

Niet iedereen mag in Nederland adviseren en bemiddelen bij financiële diensten, zoals verzekeringen en hypotheek. Hiervoor is een wettelijk verplichte registratie vereist. Wij zijn ingeschreven bij de AFM onder nummer 12019967.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. U mag daar uiteraard financieel nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Beëindigen relatie

Zowel u als klant als wij als kantoor hebben het recht om de relatie met elkaar te verbreken: op elk moment dat u dat wilt, heeft u het recht om aan de betreffende verzekeringsmaatschappij te vragen uw lopende verzekeringen over te boeken naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen de verzekeraar verzoeken uw lopende verzekeringen over te boeken naar een intermediair van uw keuze.

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. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de

directie. U ontvangt binnen twee werkdagen een reactie. Daarnaast zijn wij aangesloten bij een onafhankelijk klachtencollege. Cliënten kunnen hier hun klacht voorleggen die dan door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening wordt onderzocht.

Het adres van het Instituut is:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900 3552248
e-mail: info@kifid.nl; www.kifid.nl.

Aan het indienen van een klacht zijn voor de consument geen kosten verbonden. Indien u een nadere informatie over het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening wilt ontvangen, sturen wij u dit graag toe. Uiteraard kunt u de informatie ook rechtstreeks bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening opvragen.

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Dienstenwijzer FB Adrem pensioenadvies/ januari 2010