

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT
ALGEMEEN



driekleur
verzekeringen

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER ALGEMEEN

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie	Pagina 4
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 5
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang.....	Pagina 6
Hoe worden wij beloond?	Pagina 6
Wat verwachten wij van u?	Pagina 7
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	Pagina 7
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 8
Klachtenprocedure	Pagina 8
Algemene Voorwaarden	Pagina 8
Bijlage Hypotheken	Pagina 9
Tot slot	Pagina 8

Inleiding

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de WFT (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De WFT eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meer verzekerings-, hypotheek- en/of beleggingsovereenkomsten – nader kennis met ons te laten maken.

WFT Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij – verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

Ons kantoor is opgericht in 1945, telt op dit moment 48 medewerkers en is met name actief in de regio Zeeland. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, pensioenen, hypotheeken en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en de bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: Driekleur verzekeringen
Vestigingen	<ul style="list-style-type: none">• Zonnebloemstraat 53 4461 PK Goes• Buitenruststraat 18 4337 EH Middelburg• Oude Haven 9 4301 JJ Zierikzee• Axelsedam 3 4531 HH Terneuzen
Postadres	: Postbus 2290
Postcode en Vestigingsplaats	: 4460 MG Goes
Telefoon	: 0113 - 215665
Fax	: 0113 - 252037
E-mail	: info@driekleur.nl
Website	: www.driekleur.nl
Inschrijving WFT register	: AFM vergunningnummer 12005097
Inschrijving Handelsregister	: KvK 22040927
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 08.30u tot 12.30u en van 13.00u tot 17.00u

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een op zich staand verzekeringsadvies. Hoewel een verzekering vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar u bij het afsluiten van een verzekering rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's die bij het afsluiten van een verzekering om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat advisering dus verder dan het simpelweg afsluiten van een verzekering. In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Natuurlijk is zo'n opzet een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor dit overzicht moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om regelmatig met u contact te hebben.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

Hypotheken

Bij het kopen of verbouwen van een huis, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals een aflossingsvrije -, spaar -, beleggings -, hybride- en levenhypotheek brengen wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú, maar ook in de toekomst.

Levensverzekeringen

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum. Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Sparen en Beleggen

Op het gebied van sparen en beleggen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Spaargeld kunt u ook beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel, uw wensen en uw doelstellingen. Door alle voor –en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Zorg en inkomen

Door de voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, of een arbeidsongeschiktheids –of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer ; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

(Pré) Pensioen

Uw inkomen later is wellicht nog ver weg, maar verdient wel aandacht. Wij brengen uw toekomstige inkomenssituatie in kaart zodat u tijdig inzicht heeft en eventuele maatregelen kunt treffen. Wij adviseren en bemiddelen hierbij in individuele en/of collectieve pensioenregelingen in het kader van de Pensioen Wet.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, kostbaarheden -, opstal -en AVP verzekeringen. Maar ook (gezins -) rechtsbijstand -en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid etc.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Op verzoek geven wij graag aan met welke banken, verzekeraars en financiële instellingen wij samenwerken.

Hoe worden wij beloond?

1. Op basis van provisie

De beloning voor onze dienstverlening aan u kan bestaan uit provisie, die door de geldverstrekker of verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. U bent dan verder geen vergoeding aan ons verschuldigd. De provisie is afhankelijk van de hoogte van het gesloten hypotheekbedrag en/of van de hoogte van de verzekeringspremies en/of verzekerde som. Wij ontvangen de provisie bij een aantal producten voor een deel direct bij het verlenen van de dienstverlening en een deel gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2. Op basis van declaratie

Voor sommige van onze diensten kunt u een vergoeding verschuldigd zijn op basis van vast bedrag en/of van een uurtarief. De tarieven zullen wij u vooraf aan u kenbaar maken en in geval van een uurtarief zullen wij u bovendien laten weten hoeveel tijd wij inschatten nodig te hebben voor het verlenen van de advisering en/of bemiddeling, dan wel voor de beheersactiviteiten gedurende de looptijd van de dienstverlening. Mocht blijken dat wij meer tijd nodig hebben dan in eerste instantie ingeschat zullen wij u informeren over de financiële consequenties die dit heeft. In sommige gevallen kunnen wij u een voorschot op de nog te maken kosten vragen. Indien een uurtarief met u is afgesproken zullen wij onze nota's nader specificeren.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van een advies en/of bemiddeling. Als gevolg van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkinge gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding (of beëindiging samenlevingscontract), overlijden, verhuizen etc. Alleen als u ons tijdig de juiste gegevens verstrekt kunnen wij ervoor zorgen dat al uw verzekeringen up-to-date blijven.

Onze deskundigheids –en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- ◆ Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12005097 | www.afm.nl;
- ◆ Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
- ◆ Nederlandse Vereniging van Assurantieadviseurs en financieel dienstverleners (NVA) | www.nva.nl;
- ◆ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl;
- ◆ Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten;
- ◆ Pensioendesk. Het kwaliteitsmerk voor pensioenadviseurs voor het midden- en kleinbedrijf;
- ◆ Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) | www.nvga.org;
- ◆ Inkoop -en serviceorganisatie Financiële Service Desk (FSD) | www.fsd.nl;
- ◆ College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) | www.cbpweb.nl;

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

- ◆ Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over 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. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2009 bedraagt het klachtengeld € 50.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Algemene Voorwaarden

Op al onze diensten zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Rechtbank in Middelburg op 30 januari 2009 onder nummer 2009/3.

Bijlagen Hypotheken en Leven/Pensioenen

Voor zover van toepassing treft u voor Hypotheken en Leven/Pensioenen in de bijlagen een nader uitleg over onze werkwijze, vergoedingen etc. op de specifieke gebieden van Hypotheken en/of Leven en Pensioenen.

Tot slot

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.