

DIENSTENWIJZER Conform de Wet Financiële Dienstverlening

ASSURANTIEKANTOOR SEINEN BV **Ir. M. Schefferlaan 49, 7556 CP HENGELO**

telefoon 074-2424882

info@seinen-assurantien.nl

www.seinen-assurantien.nl

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstak een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten.

2. **Assurantiekantoor SEINEN** heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code.

3. Meer informatie hierover kunt u vinden op de site van de Autoriteit Financiële Markten www.afm.nl.

B. Wie zijn wij?

1. **Assurantiekantoor SEINEN BV** is adviseur op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, pensioenadviezen, hypotheek, beleggingen 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 heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

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

3. Ons kantoor is opgericht door T. Seinen in de 50^e jaren, vervolgens samen met zijn zoon F.G. Seinen voorgezet, en als laatste is op 01-03-1995 toegetreden de kleinzoon E.G.T. Seinen

C. Onze diensten

C1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden, 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 aansprakelijkheidsverzekeringen, ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen en brandverzekeringen.
2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of een 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.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

C2. Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens, 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.

2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.

4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.

5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, 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.

6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

9. 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. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in

die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.

11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.

12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

13. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

14. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, dan zullen wij zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

C3. Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren op basis van de door u verstrekte gegevens, uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen u al heeft getroffen voor uw oude dag.

2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.

3. Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden.

4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

5. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

7. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.

8. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst 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 verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

11. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

12. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of verandering van baan.
13. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden.
14. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij, zodra wij daarover geïnformeerd zijn, namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

D. 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. 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.
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.
6. Het controleren van de stukken.
Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject 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 zonedig laten corrigeren.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. **Assurantiekantoor SEINEN BV**, Ir. M. Schefferlaan 49, 7556 CP, Hengelo, telefoon 074-2424882 fax 074-2427303, e-mail: info@seinen-assurantien.nl
3. Ons kantoor is op dinsdag tot en met vrijdag geopend van 09.00 tot 17.00 uur .
4. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons natuurlijk altijd bellen.
5. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de ochtend van de eerstkomende werkdag teruggebeld.
6. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax (074-2424882) of e-mail: info@seinen-assurantien.nl.

F. De premie

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

F1 Incasso door **Assurantiekantoor SEINEN BV**

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro, b) middels contante betaling op ons kantoor.
2. Het door ons incasseren van de door u verschuldigde premie vindt plaats bij hoge uitzondering en in principe uitsluitend voor bromfietsverzekeringen en aflopende reisverzekeringen. Wij behouden ons het recht voor om de polisbescheiden eerst ter beschikking te stellen nadat de volledige betaling door ons is ontvangen.
3. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijdt van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

F2. Incasso door verzekeraar

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.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. 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.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F3. Afspraken rondom premiebetaling

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

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.

G. Onze relatie met verzekeraars, banken, financieringsmaatschappijen

1. Wij zijn volledig onafhankelijk en hebben geen enkele contractuele verplichting om voor een of meer aanbieders te bemiddelen. Dat wil zeggen dat wij in alle vrijheid producten van veel verzekeraars, banken en andere geldverstrekkers kunnen adviseren. Wij betrekken dan ook in onze advisering de producten van meerdere aanbieders. Wel is het zo, dat wij bij het bemiddelen voor spaarrekeningen en betaalrekeningen ons beperken tot alleen de Regiobank.

2. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars e.d. zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep. Een lijst met namen van met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

3. Er is geen enkele aanbieder of een bepaalde moederonderneming van een aanbieder die een rechtstreekse of middelrijke deelneming van meer dan 10% van de stemrechten of van het kapitaal van ons bedrijf bezit.

H. Hoe worden wij beloond?

H1. Beloning op basis van provisie

1. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) 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.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de SER (Sociaal Economische Raad) onder nummer 1054366.B Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen in verzekeringen.

2. Ons kantoor is aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheek Adviseur.

3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie 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.

4. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12015814.

5. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

1. U heeft 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.

2. 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 **Assurantiekantoor SEINEN BV** totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten?

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling, 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Telf. 0900-3552248 www.kifid.nl
5. U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.