

DIENSTENWIJZER VERMEULEN FINANCE, ONDERDEEL VAN VERMEULEN GROEP BV

A: Inleiding

De verzekeringsbedrijfstaking hecht een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, daarnaast eis de Wet financiële dienstverlening (Wfd) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt. Vermeulen Finance tracht in haar voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wfd.

B: Wie we zijn?

Vermeulen Finance is adviseur op het gebied van verzekeringen, 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 kunnen worden en/of welke hypotheek bij u past. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de maatschappijen waarbij u de verzekeringen en/of hypotheek onderbrengt. Wij streven naar een langdurige duurzame relatie tussen u en ons kantoor. Ons kantoor is gestart in 1998, telt 4 medewerkers en is vooral actief in de regio Terneuzen en omgeving.

C1: Welke diensten verlenen wij aan u?

Vermeulen Finance geeft onafhankelijke adviezen aan particulieren en bedrijven op het gebied van levens- en schadeverzekeringen, pensioenen, hypotheek en andere financiële producten. 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 na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Wij streven naar een langdurige duurzame relatie tussen u en ons kantoor.

C2: Wat mag u concreet van ons verwachten?

Wij zullen voor u de volgende werkzaamheden verrichten: In het voortraject:

- informatie en/of uitleg over producten
- het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie
- bekijken of en welk product u nodig heeft en waarom
- bekijken welke van de besproken producten u eventueel niet nodig heeft en waarom.

Ten aanzien van bemiddeling/administratie/beheer:

- bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekeringen en andere financiële producten
- controle van de polisgegevens
- beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door u verstrekte gegevens

tijdens de looptijd:

- hulp bij schade, afkoop, premievrij maken. Oversluiting en opzegging of enige ander mutatie.

Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraar bij wie uw verzekering is afgesloten en/of de hypotheekmaatschappij waar uw hypotheek is afgesloten.

D: Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u 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. Ook eventueel elders lopende verzekeringen dient u bij ons te melden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. 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. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende situaties: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging in de bestemming van uw woning, wijziging van uw 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. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval dat 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 tussen u en de verzekeraar. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Uiteraard verwachten wij van u dat u tijdig uw premie betaald.

E: Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09.00 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17.30 uur.

Bezoekadres: Markt 16, 4531 EP Terneuzen, telefoon 0115-694090. U kunt ons ook bereiken via onze fax 084- 754 6999, per mail info@vermeulenfinance.nl en onze webstie www.vermeulen-makelaardij.nl. Na onze openingstijden kunt u een bericht achterlaten op ons antwoordapparaat.

F: Hoe verloopt de premiebetaling?

De door u te betalen premies kunt aan de desbetreffende maatschappij betalen via automatische incasso of acceptgiro.

Wij maken er u attent op dat indien u de premie niet tijdig voldoet, u van de desbetreffende maatschappij een waarschuwing krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelf beëindigen.

De premie kan dan uit handen worden gegeven aan een incassobureau en de daaraan verbonden kosten zijn voor uw rekening.

G: Welke relatie onderhouden wij met verzekeraars?

Wij behoren tot de ongebonden selectieve bemiddelaars. Wij doen zaken met diverse verzekeraars en financiële instellingen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen in geval van schade uitsluitend uw eigen belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen.

H: Hoe worden wij beloond?

Voor elke verzekering en/of hypotheek die u via onze bemiddeling afsluit ontvangen wij provisie. Deze provisie is onderdeel van de premie die u betaalt. U hoeft dus geen extra kosten te betalen.

Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte hoogte van de kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten.

I. Van welke kwaliteit is onze dienstverlening?

Onze dienstverlening is van hoge 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, Consumptief Krediet, Elektronisch geld, Spaarrekeningen en Betaalrekeningen. Ons kantoor is ingeschreven in het Wfd-register onder nummer 12010425. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wfd-register is te raadplegen op de website van de AFM www.afm.nl.

We zijn lid van de Erkend Hypotheekadviseur en Stichting Klachteninstituut Verzekeringen en voldoen hiermee aan de hoogste eisen van professionaliteit, integriteit en vakbekwaamheid. Al onze medewerkers worden bovendien voortdurend bijgeschoold om hun kennis actueel en op hoog niveau te houden. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's: Assurantie B-diploma, Erkend Hypotheekadviseur en diploma Financieringen Consumptief.

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. Dit biedt u extra zekerheid.

J: U heeft de mogelijkheid onze relatie met u te beëindigen.

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. OP uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekeringen – die wel gewoon door blijft lopen – overboeken naar een andere adviseur.

Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan behartigd door een andere adviseur naar uw keuze. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere tussenpersoon deze zorgplicht overneemt.

K: En de mogelijkheden een klacht neer te leggen.

Als u een klacht heeft over ons, onze werkwijze in het algemeen of over onze informatieverschaffing, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen. Onze interne klachtenprocedure kunt u opvragen.

Mocht en wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht bij een van de volgende instanties terecht:

Inzake schade- of levensverzekeringen bij het Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, telefoon 070- 333 8999 fax 070- 333 8900, e-mail info@klachteninstituut.nl, website www.klachteninsituut.nl.

Inzake hypotheekadviseur, Postbus 1321, 1000 BH Amsterdam, telefoon 020- 428 9573, fax 020- 428 9574, e-mail burea@seh.nl, website: www.seh.nl.

U kunt zicht tevens tot de burgerlijke rechter wenden.