

Dienstenwijzer Assurantie- en Financieringskantoor Feenstra

Ons kantoor levert financiële diensten. Graag informeren wij u over onze werkwijze, dienstverlening en service. Bij Assurantie- en Financieringskantoor Feenstra staat u, de klant, centraal.

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringstak een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assuratiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten, Het betreft hier de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair, de Gidi.

Assuratiekantoor Feenstra heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code. 3. De complete tekst van deze gedragscode kunt u op de website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars, opvragen, www.verzekeraars.nl.

Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn de kern van onze dienstverlening. In deze dienstenwijzer lichten wij dit toe en maken wij u wegwijs in ons kantoor.

Onderstaand vindt u onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en tot wie u zich bij klachten kunt richten.

1. Onze gegevens

Assurantie- en Financieringskantoor Feenstra
Reggestraat 28
1078DA Amsterdam

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Contact

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen:

- Telefoon: 020-6797953
- E-mail: info@feenstraverzekeringen.nl
- Internet: <https://www.feenstraverzekeringen.nl>
- Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken.

Op werkdagen zijn wij geopend van 08:30 uur tot 17:00 uur.

Internet

Op onze website kunt u 24 uur per dag terecht voor informatie en tips.

U kunt ons vinden op www.feenstraverzekeringen.nl

2. Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties aangesloten of geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Kifid
- KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs.

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 51383.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u echter toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan kunt u altijd terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.0148067.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 53859499.

3. Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te informeren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hieronder leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Denk bijvoorbeeld aan een inboedelverzekering of een autoverzekering. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade ontstaan door bijvoorbeeld diefstal, brand of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te informeren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Zakelijke financiële lease

Assurantie- en Financieringskantoor Feenstra is een intermediair in het aanbieden van financiële lease aan zakelijke klanten.

Hoe wij komen tot informeren

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze keuzes en informatie en daardoor volledig objectief en onafhankelijk.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen informeren over wat wij van belang voor u vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders, financiële producten en financiële diensten. Vaak hebben aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de verzekeringsmaatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt aan de hand van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden, de ervaringen met de instelling en hoe deze zich opstelt wanneer er een beroep wordt gedaan op een uitkering.

Wanneer wij u informeren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of het product (van de door ons geselecteerde aanbieder), voldoet aan uw wensen. Als wij binnen onze selectie geen geschikte aanbieder kunnen vinden, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dan kunnen wij voor u breder gaan zoeken op de markt van financiële producten. In dat geval informeren wij u hier vooraf over.

Hoe komt een vergelijking tot stand?

Om een goede vergelijking van verzekeringen te kunnen maken, vragen wij u enkele gegevens op te geven. Deze gegevens worden gebruikt om te bepalen voor welke verzekeringen u in aanmerking kunt komen.

4. Hoe zit het met onze kosten?

Beloning op basis van provisie

Als u ervoor kiest via ons kantoor een verzekering af te sluiten, dan ontvangen wij van de verzekeraars waar wij zijn aangesteld als assurantietussenpersoon een doorlopende vergoeding.

Uiteraard worden er geen afspraken met verzekeraars gemaakt over het aantal af te sluiten verzekeringen. Zo blijft onze objectiviteit en onafhankelijkheid gewaarborgd.

Wij kunnen onze dienstverlening (het verstrekken van informatie, bemiddeling bij het vergelijken en/of afsluiten van verzekeringen, het bieden van ondersteuning) kosteloos aan consumenten aanbieden dankzij de eerdergenoemde vergoedingen van de verzekeraars.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven of no-cure/no-pay die wij vooraf met u overleggen en schriftelijk met u accorderen.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris dat marktconform is. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag.

Kosten van de verzekeringsmaatschappij

Bij een verzekering rekent de verzekeringsmaatschappij normaliter ook kosten.

Dit kunnen kosten zijn bij het afsluiten van een verzekering maar ook bij verlenging of royement. Elke maatschappij heeft zijn eigen kostenstructuur en rekenen voor diverse zaken **kosten**:

- Poliskosten, vaak bij afgifte van de eerste polis of bij mutatie.
- Prolongatiekosten, bij elke betaling.
- Royementskosten, bij tussentijds royement.

De hoogte van deze kosten zijn per maatschappij verschillend en zijn op uw verzoek geheel vrij opvraagbaar.

5. De premieverplichting

Premiebetalingen kunnen maar op twee manieren plaatsvinden, hetgeen wij bij elke polis aangeven.

Incasso door ons kantoor

Indien wij de door u verschuldigde premie voor de verzekeringsmaatschappij incasseren dan gebeurt dit door middel van een nota. U kunt in overleg met ons kantoor ervoor kiezen dat u de premies per jaar, half jaar of kwartaal wenst te betalen. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

Incasso door verzekeraar

Indien de verzekeraar de premies bij u incasseert dan kunt u kiezen uit twee incassomogelijkheden: machtiging om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven of overmaken met behulp van een acceptgiro. U kunt in overleg met ons kantoor ervoor kiezen dat u de premies per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks wenst te betalen. 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.

6. Uw medewerking

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, is uw volledige medewerking een vereiste. Voor het juist en volledig verstrekken van informatie zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons geeft. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u dat u ons regelmatig informeert over belangrijke veranderingen in uw persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld over wijzigingen in uw inkomenssituatie, of over recente grote uitgaven aan uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de informatie die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij in de veronderstelling zijn dat u dit elders al geregeld heeft. Daarom vragen wij uw medewerking bij het krijgen van een totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte of werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van wettelijke verplichting sturen. Ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarna nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

7. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere 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 dan bij uw nieuwe intermediair of bij uw verzekeraar waar uw verzekeringscontract gewoon blijft lopen.

8. Klachten

Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directeur behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut/KiFid:

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
tel.: 070-3338999
fax: 070-3338900
e-mail: info@kifid.nl
website: www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Assurantie- en Financieringskantoor Feenstra alsmede Adviesbureau Feenstra

Directeur
Dhr. H. Feenstra