



Dienstenwijzer DIBO Assurantiën

A. Inleiding:

1. De bank- en verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van dienstverlening. Daarom is binnen o.a. de verzekeringbedrijfstaking een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Het betreft hier de dienstenwijzer.
2. Ons kantoor 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 o.a. op de website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars opvragen www.verzekeraars.nl.

B. Wie zijn wij:

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen 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 moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de bank- en verzekering-maatschappij waarbij u de producten onderbrengt.

C. Onze diensten:

Algemeen

Wij bemiddelen in de navolgende producten en diensten:

1. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u 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.
2. Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één 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 of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering
4. Hypotheken. 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.
5. Financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. in de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.
6. Bankproducten zoals privé- en spaarrekeningen met pinpasjes, creditcards. Voor deze dienst hebben wij een exclusiviteit voor de Regio Bank.
7. Leningen als doorlopend krediet of persoonlijke lening op basis van execution only wat impliceert dat wij hierbij geen adviezen verstrekken enkel op uw verzoek de gewenste lening aanvragen.
8. Beleggingen op basis van execution only wat impliceert dat wij hierbij geen adviezen verstrekken enkel de belegging- en effecten rekening op uw verzoek openen waarna u zelf kunt aan- en verkopen van beleggingsproducten.

Verzekeringen

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

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekering pakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten 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. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
4. 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 naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering en controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
6. Na ontvangst van de polis controleren wij of deze conform de aanvraag is opgemaakt.
7. 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.
8. In een aantal gevallen bespreken wij met u, wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
9. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke situatie.
12. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen in het contact met de verzekeringsmij.
13. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij 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.
14. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen. Onze adviezen houden rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
15. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
16. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
17. 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 fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of premievrij maken.
18. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
19. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging. Tevens toetsen wij de uitkering zoals die voor u gelden.
20. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij 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 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, 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. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
7. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: V.O.F. DIBO Assurantiën, Parallelstraat 45, 6436 BN Amstenrade
Telefoon: 046-4424993 of: 0622444413
E-mail adres: info@diboassurantien.nl
2. Wij zijn van maandag t/m donderdag geopend van 9.00 tot 16.00 uur en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur en na telefonische afspraak.
3. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via bovenstaand telefoonnummer.
4. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan uiterlijk de volgende ochtend teruggebeld.
5. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of e-mail: info@diboassurantien.nl.

F. De premie

Premiebetalingen verzekeringen. Wij als kantoor doen niet zelf de premies bij u incasseren maar bieden u de navolgende keuze:

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatisch incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt of u kunt uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
2. Premies worden in principe per jaar betaald maar in overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per maand te betalen. Wij lichten u in, indien aan gespreide betaling extra kosten aan verbonden zijn.
3. Als u vragen heeft 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.

Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaald 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. Tevens kan de polis beëindigd worden.
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 premie restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze relatie met bank- en verzekeraars

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende aanbieders te adviseren en bemiddelen. Wij hebben geen bonusafspraken met de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Tevens hebben wij ook geen productie afspraken met maatschappijen. Alleen voor privé- en spaarrekeningen, hebben wij een exclusiviteit met de Regio Bank.

H. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van bank- en verzekeringsmaatschappijen waar uw bank- en of verzekeringproducten gesloten zijn 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. Wij bekwamen ons in ons vak via permanente educatie.
2. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering onder nummer 10518.
3. Wij zijn erkende hypotheekadviseur onder nummer 12338
4. Wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (A.F.M.) onder nummer 12007395
5. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.004368

J. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw bank- en/of verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende bank- en/of 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 ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling of 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 zowel telefonisch als schriftelijk.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut, Postbus 93560, 2509 AN, Den Haag. tel. : (070) 333 89 99 of fax : (070) 333 89 00 of e-mail: (info@klachteninstituut.nl) of website www.klachteninstituut.nl
3. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

U mag van ons veel verwachten, een oprechte en eerlijke advisering, welke wij naar wij hopen in een duurzame samenwerking resulteert.

V.O.F. DIBO Assurantiën
John en Yvonne Didden