

# DIENSTENWIJZER

## A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

## B. Wie zijn wij?

Sinds 1933 adviseert Assurantiekantoor Strijker in verzekeringen. In de huidige vorm bestaat het kantoor sinds 2001 en adviseert particulieren en bedrijven over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen, die bij de individuele cliënt passen. Wij hebben een vergunning voor andere financiële diensten zoals;

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- elektronisch geld
- spaarrekeningen
- betaalrekeningen
- Hypothecair krediet

Onze adresgegevens zijn:

### Assurantiekantoor Strijker BV

Korte Woldpromenade 27

8331 JK Steenwijk

Tel : 0521 – 521298

e-mail : [info@assurantiekantoorstrijker.nl](mailto:info@assurantiekantoorstrijker.nl)

internet : [www.assurantiekantoorstrijker.nl](http://www.assurantiekantoorstrijker.nl)

## C. Onze werkwijze ?

Wij maken tijdens een eerste gesprek ( geheel vrijblijvend ) kennis met elkaar. Tijdens dit gesprek geeft u aan waarvoor u ons eventueel voor zou willen inschakelen, waarna wij onze werkwijze aan u presenteren en aangeven wat wij voor u kunnen betekenen. U bepaald vervolgens of u akkoord gaat met onze werkwijze.

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van echt onafhankelijk en deskundig advies tegen een vooraf afgesproken tarief.

## D. Wat doen wij?

1. Algemeen  
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.
2. Specifiek
  - a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 15 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.
  - b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
  - c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
  - d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

## E. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. 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 achteraan en zullen dit zondig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

## **F. Onze bereikbaarheid**

1. Wij zijn op werkdagen van 8.30 tot 17.00 geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder telefoonnummer 06-10147103.

## **G. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de maatschappij waar u verzekerd bent de incasso verzorgt. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

## **H. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders ( banken en verzekeraars ) van financiële producten. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid ( m.a.w. zonder contractuele verplichtingen ) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

## **I. Hoe worden wij beloond?**

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft.

Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling verwerkt deze kosten bijna altijd in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaald. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd. Graag verstrekken wij, op uw verzoek, na afronding van de werkzaamheden een detail overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend.

## **J. U ziet exact wat onze kosten zijn**

### **Provisietransparantie**

#### *Provisietransparantie algemeen.*

Provisie zorgt ervoor dat wij u bij aanvang en gedurende de looptijd van uw verzekering kunnen blijven informeren en hulp kunnen bieden bij mutaties of eventuele schadeafhandeling. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers qua vakkennis bijblijven en alle diensten aan u blijven leveren die nodig zijn om uw verzekerbare risico's zo goed mogelijk verzekerd te hebben en te houden. Hoeveel provisie wij ontvangen is afhankelijk van de verzekeraar waar uw verzekering wordt ondergebracht.

#### *Provisie schadeverzekeringen*

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij globaal 2% – 25% provisie over de premie. De hoogte is afhankelijk van hoe arbeidsintensief het product is bij het tot stand komen van de verzekering.

#### *Indicatie van de inkomsten*

Zorgverzekering basis	3%
Zorgverzekering aanvullend	8%
Levensverzekering (koopsom/premie)	adviestarief
Levensverzekering (lijfrente direct) tot	adviestarief
Overlijdensrisicoverzekering	adviestarief
Uitvaart	adviestarief

## Adviestarieven

### Onze tarieven

De werkzaamheden van onze medewerkers worden op basis van een uurtarief (exclusief BTW) in rekening gebracht en zijn als volgt opgebouwd:

Adviseur	€ 100,00
Commerciële binnendienst	€ 65,00
Polisadministratie	€ 45,00

Onderstaand staat een indicatie gegeven van het benodigd aantal uren per dienst, of product.

Productsoort	Indicatie van het aantal benodigde uren per product		
	Adviseur	Commerciële Binnendienst	Polisadministratie
Vermogensopbouw	3 - 7 uur	2 - 5 uur	1 - 2 uur
Beleggingsverzekering	3 - 7 uur	2 - 5 uur	1 - 2 uur
Levensverzekeringen	3 - 7 uur	2 - 5 uur	1 - 2 uur
Lijfrente	3 - 7 uur	2 - 5 uur	1 - 2 uur
Beleggingshypotheek	12 - 15 uur	14 - 16 uur	1 - 2 uur
Spaarhypotheek	12 - 15 uur	14 - 16 uur	1 - 2 uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	2 - 6 uur	2 - 5 uur	1 - 2 uur
pensioenregelingen	30 - 40 uur	8 - 10 uur	2 - 5 uur

## K. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12008738. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven bij de kamer van Koophandel onder nummer 05069621
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.005477
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## L. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de 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.

## M. Klachten?

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. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt;

### Klachtenregeling

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257,  
2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.