

Dienstenwijzer

Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken
Zuiderparklaan 351-361
2574 GD Den Haag
KVK nummer 27128444

Geachte cliënt,

A. Inleiding

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstak de Dienstenwijzer ontwikkeld.
2. Ons kantoor heeft deze Dienstenwijzer onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Dienstenwijzer.

B. Wie zijn wij?

1. Wij, Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken, kunnen u adviseren op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Samen met u kunnen wij een inventarisatie maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij samen 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 kunnen wij ook bemiddelen tussen u en de verzekeringsmaatschappij/financiële instelling waarbij u uw verzekering/financieel product wilt onderbrengen.

C. Onze diensten

C.1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. schadeverzekeringen. U kunt hierbij denken aan verzekeringen voor: aansprakelijkheid, rechtsbijstand, ziektekosten, reizen, auto, motor, woning en inboedel.
2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren. Bijvoorbeeld een (gezins-) ongevallen- of arbeidsongeschiktheidverzekering.
3. levensverzekeringen. Bijvoorbeeld: lijfrente-, studie-, overlijdensrisico-, begrafenisverzekering, of een beleggingsverzekering 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. financieringen. Bijvoorbeeld voor de aankoop van een auto of caravan.
6. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

C.2 Schadeverzekeringen

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

1. Wij kunnen op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie maken van uw huidige verzekeringspakket.
2. Wij helpen u met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
4. In een later stadium controleren wij of de polis conform de aanvraag is.
5. Mocht u schade ondervinden, dan kunnen wij uw belangen behartigen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

C.3 Levensverzekeringen

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

1. Wij kunnen voor u na gaan welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen en kijken hierbij naar uw gezinssamenstelling en de polissen die u al heeft.
2. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
3. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
4. In een later stadium controleren wij of de polis conform de aanvraag is.
5. Op uw aangeven helpen wij u bij eventuele wijzigingen van de polis.
6. Bij een verzoek tot afkoop of premievrijmaking wijzen wij u op de mogelijkheden.
7. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
8. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
9. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde verzorgen wij de verdere afwikkeling van de polis.

D. Wat verwachten wij van u?

1. Het verstrekken van de juiste gegevens. 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. In het geval opdrachtgever per emailbericht een (verzekerings-) aanvraag of wijziging heeft gedaan en opdrachtgever binnen 24 uur na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken heeft ontvangen, dient het bericht van de opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien opdrachtgever binnen de termijn van 24 uur na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van (een medewerker van) Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te verwittigen dat het bericht (de medewerker van) Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken heeft bereikt.
8. Roos en van Eijk Assurantiën Hypotheken is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat deze is uitgegaan van door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

E. Onze bereikbaarheid

1. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Voor post: Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken, Postbus 73920, 2507 AK Den Haag.
3. Voor E-mail berichten: info@roosenvaneijk.nl.
4. Ons bezoekadres luidt: Zuiderparklaan 351-361, 2574 GD Den Haag. Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot 17.00 uur.
5. Voor afspraken kunt u ons tijdens kantooruren bellen op nummer: 070-3657474.
6. Voor dringende zaken kunt u ons buiten kantooruren bereiken via telefoonnummer: 06-33178847
7. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, of de mobiele telefoon wordt niet beantwoord dan kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat onder telefoonnummer 070-3657474. Wij zullen u dan tijdens kantooruren terugbellen.

F. De premie

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

F.1 Incasso door Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken

1. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Deze incasso geschiedt per de eerste van iedere maand.
2. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgirokaart.
3. Premies worden per jaar in rekening gebracht. Indien mogelijk kunt u de premies per half jaar, kwartaal of maandelijks aan ons voldoen.
4. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor. Bij maandbetaling is automatische incasso verplicht. Indien automatische incasso niet mogelijk is dan wordt er een opslag per betalingsperiode gerekend van € 1,00.
5. De voorgaande bepalingen gelden tevens indien de maatschappij de premie incasseert.

F.2 Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies 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. De kosten van een herinnering, aanmaning en/of sommatie wegens het verzuim van uw kant, bedragen elke keer € 40,00 die ten uw lasten komen. Deze kosten betreffen de dekking van de administratieve gevolgen voor Roos en van Eijk Assurantiën Hypotheken.
4. Indien de betaling langer dan 1 maand achterwege blijft, kan Roos en van Eijk de uitvoering van de diensten opschorten tot dat betaling geheel is voldaan.

G. Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

H. Hoe worden wij beloond?

1. Beloning op basis van provisie

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij (en) waar uw verzekering is gesloten of de financiële instelling waar uw lening of spaargeld is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, afsluitprovisie dan wel rente die bij u in rekening wordt gebracht. Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

2. Beloning op basis van declaratie

In geval van complexe producten bijvoorbeeld: Hypotheken, levens-, uitvaart- en inkomensverzekeringen en bankspaarproducten zullen wij u een uur- of een vast tarief in rekening brengen. Deze vorm zullen wij vooraf met u overleggen. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij (als u dit wenst) een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. In bepaalde gevallen leggen wij de afspraken vast in een dienstverleningsdocument.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is aangesloten bij de AFM (nummer 12005183). Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheke, financieringen.
2. Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz
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. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om 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. Opzeggingen kunnen wij alleen in behandeling nemen indien wij van u een schriftelijke opzegging dan wel emailbericht hebben ontvangen.
3. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

K. Inschakeling derden

Het is Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken zal bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met de opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Roos & van Eijk Assurantiën Hypotheken is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.

L. Klachten?

1. Als u een klacht hebt 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot :
KiFid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900-3552448
Aansluitnummer 300.00.2550
4. U kunt zich tevens tot de **burgerlijke** rechter wenden.