

DIENSTENWIJZER

Informatie over onze dienstverlening

Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen en andere financiële producten. 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.

Wie zijn wij?

Brinksma Adviesgroep Vof is een op 1 september 1973 opgericht assurantiekantoor dat bemiddelt bij het afsluiten van financiële producten voor particulieren en bedrijven passende bij de individuele cliënt. Wij hebben een vergunning voor de volgende financiële diensten

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen

Onze adresgegevens zijn:

Energieweg 14 B
1785 AD Den Helder
Tel. 0223-620374
Fax 0223-624705
info@brinksma.nl
www.BeleefHet.com

Wat doen wij?

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.

Wij ondersteunen u bij het vinden en afsluiten

van het gewenste product. Via onze inkooporganisaties kunnen wij u een ruim aanbod in financiële producten aanbieden.

Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.

Tijdens de looptijd van het contract kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten.

Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Wat verwachten wij van u?

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. Dat u wijzigingen inzake persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.

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 achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.

Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur geopend, behalve op vrijdagen wanneer

het kantoor om 11.45 uur sluit. Buiten kantooortijd (model februari 2008) is als bijlage bij deze Dienstenwijzer gevoegd. U kunt u ons telefonisch bereiken onder het kantoor-nummer 0223-620374.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premie rechtstreeks aan de verzekeraar wordt betaald. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen

Ons kantoor doet zaken met meerdere aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. De financiële producten in ons assortiment worden grotendeels ter beschikking gesteld door onze serviceproviders, te weten

- DAK (www.dak.nl)
- VOOGD & VOOGD (www.voogd.com)
- VKG (www.vkg.nl)

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contracten gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie en/of kosten die de maatschappij of financiële instelling bij u in rekening brengt. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u door ons kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

Onze kwaliteit

Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12004829. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.

Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 37.053127.

Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.002253.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Op onze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing. Een exemplaar van deze voorwaarden

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.

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. Klachten zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week. 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.

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 0900-3552248 (0900-fklacht)

<http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Datum/volnummer

Volnummer 100126, opgesteld te Den Helder op 16 januari 2010