



DIENSTENWIJZER

DE HAAN & BUIS VERZEKERINGEN

VERSIE D.D. NOVEMBER 2011

## **Inleiding**

De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstaking 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 Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening

Intermediair, de GIDI. Ons kantoor, De Haan & Buis Verzekeringen B.V., heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij

dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code.

### **A. Wie zijn wij?**

1. De Haan & Buis Verzekeringen is sinds 1977 adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Er zijn ± 6 medewerkers werkzaam. Wij vinden het onze taak om samen met u, op basis van de door u te verstrekken gegevens, een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's u zelf kunt dragen en welke wellicht verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeraars waar u de verzekeringen onderbrengt.

### **B. Onze diensten**

Wij kunnen u adviseren op het gebied van schadeverzekeringen en levensverzekeringen. Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld. Indien u ons inschakelt op het gebied van verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Een verzekering vereist een zelfde aanpak als een maatpak. Dat houdt dus in dat wij uw risico's analyseren en in kaart brengen. Op grond van uw persoonlijke- en/of bedrijfssituatie zullen verzekeringsoplossingen aan- én afgeraden worden.

Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in de contacten met verzekeraars en schade-experts.

Om dit dienstenpakket zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, zullen wij trachten minimaal één keer per jaar samen met u de hele (zakelijk en privé) portefeuille door te nemen. Dit kan persoonlijk, schriftelijk, elektronisch of telefonisch gebeuren, waarbij wij van u tijd vragen. Hierover kunt u ook ten allen tijde zelf contact opnemen.

### **C. Wat verwachten wij van u?**

Omdat onze dienstverlening staat of valt met een goede communicatie met u, verwachten wij ook wat van u! In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Om onze diensten goed te kunnen uitvoeren, vragen wij van u, dat u ons inzage geeft in alle gevraagde gegevens. Tevens dat u ons mutaties doorgeeft van zakelijke en/of persoonlijke aard, die consequenties hebben voor uw verzekeringen zoals wijzigingen in uw personeelsbestand,

voorraadhoogte maar ook bv. huwelijk, geboorte, verhuizing, echtscheiding, wijziging van bestemming van uw bedrijf/woning, verbouwing etc. En wij verwachten, dat u ons de tijd geeft met u over uw verzekeringen bij te praten. Wij verwachten ook van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij het telefonisch doorgeven van wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden ontstaan. Het is daarom altijd verstandig, om alle wijzigingen (ook) schriftelijk aan ons te melden. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, is de verzekerde dekking correct? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, dan kunt u ons bellen. Wij zullen zo nodig e.e.a. laten corrigeren.

#### **D. Onze bereikbaarheid**

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot 17.00 uur.

#### **E. De premie**

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij bijschade 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. Op grond van nieuwe regelgeving zijn wij verplicht u de prolongatienota ruim voor de premievervaldatum toe te sturen en u eerder dan voorheen een herinnering te sturen. Als u eenmaal de verschuldigde premie aan ons hebt betaald, bent u vrij van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

#### **F. Onze relatie met verzekeraars**

Wij zijn volledig onafhankelijk in onze adviezen. Wij kunnen alle producten van alle verzekeraars adviseren. Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars. Alle aandelen van De Haan & Buis zijn in bezit van de directie, en wij hebben geen enkele verplichting tegenover verzekeraars of andere marktpartijen. Dat houdt niet in dat wij met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. Een lijst met namen van de verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden kunnen wij u op aanvraag toezenden.

#### **G1. Hoe worden wij beloond? Beloning op basis van provisie**

1. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is, een kostenvergoeding (zgn. provisie) die onderdeel is 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.

#### **G2. Hoe worden wij beloond? Beloning op basis van declaratie**

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.

2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, alsmede de kosten die hiermee gemoeid zijn.

3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

#### **H. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12039779. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen op het gebied van verzekeringen.
2. Ons kantoor is aangesloten bij de SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseur)
3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van haar leden bepaalde kwaliteitsnormen eisen. Deze normen gelden 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 hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering ten behoeve van onze eigen werkzaamheden afgesloten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

#### **I. Beëindiging relatie**

1. U hebt het recht om op elk moment 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. 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 bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

#### **J. Klachten?**

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie m.b.t. de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk schriftelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag. Telefoon: (070) 333 89 99, Fax: (070) 333 89 00, e-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl); website: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl).
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Wij vertrouwen erop u met de bovenstaande uiteenzetting een goed beeld te hebben gegeven van onze werkwijze. Tot beantwoording van vragen zijn wij graag bereid.