

Dienstenwijzer/dienstverleningsdocument van: Rikken Assurantiën bv te Zeddam

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiëkantoor 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?

Rikken Assurantiën bv is een op 01-01-1977 opgericht *assurantiëkantoor* dat particulieren (*en bedrijven*)* adviseert¹ over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. *Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals hypotheek krediet, elektronisch geld, spaarrekeningen en betaalrekeningen.*

Onze adresgegevens zijn: 's-Heerenbergseweg 12A 7038 CC Zeddam.

C. 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 een tiental verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- 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.

D. 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 achterheen en zullen zonodig 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.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 12.00 uur en van 13.30 uur tot 17.00 uur geopend.
2. *Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u een mailbericht sturen naar : info@rikkenassurantien.nl , wij nemen vervolgens z.s.m. contact met u op.*
3. *Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.*

F. 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.

G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.*

Met betrekking tot spaar- en betaalrekeningen bemiddelen wij uitsluitend voor de Regiobank te Utrecht.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

H. Hoe worden wij beloond?

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

De hoogte van onze beloning bij complexe producten kan bestaan uit een fee en/of provisie. Afhankelijk van het soort advies, het product en uw wensen maken wij hierover een afspraak.

De hoogte van onze beloning bij hypothecaire kredieten bestaat uit een fee, en niet meer uit provisie.

De hoogte van onze totale beloning bij complexe producten en hypothecaire kredieten is afhankelijk van de (geschatte) tijd die wij aan het hele traject moeten besteden. Er zal sprake zijn van een duidelijk lagere beloning indien wij van u een zeer duidelijke opdracht krijgen voor het uitsluitend uitvoeren van bemiddeling. In dat geval geven wij op geen enkele wijze advies, maar voeren wij slechts uw wensen uit. Er is dan sprake van "execution only".

In de volgende opsomming ziet u dat voor verschillende producten veelal een verschillende provisie betaald wordt. Dit verschil in provisie is nooit richtinggevend m.b.t. onze advisering en bemiddeling.

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage
	Afsluitprovisie
-levensverzekering adviestraject	geen, uurtarief
-lijfrenteverzekering	geen, uurtarief
-fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	geen, uurtarief
-woonlastenverzekering	geen, uurtarief
	Jaarlijkse doorlopende provisie
-levensverzekering adviestraject	geen provisie
-lijfrenteverzekering	geen provisie
-fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	geen provisie
-woonlastenverzekering	geen provisie

Wij zijn aangesloten bij een service provider. Deze service provider ontvangt in sommige gevallen provisie inkomsten uit bemiddeling. De hoogte hiervan is van geval tot geval wisselend. Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de totale provisie.

Voor het doorgeven van cliënten in het kader van beleggingen ontvangen wij een beloning van de aanbieder.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12019613. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 09169821.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 12011855.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. 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.

K. 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.

L. Datum/volnummer

Volnummer 6, opgesteld te Zeddam op 8 februari 2013.