



DIENSTENWIJZER

WET FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Wat houdt de dienstenwijzer in

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document op het gebied van financiële dienstverlening en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Informatie over onze dienstverlening

De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening en daarnaast eist dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) hun biedt. Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wft.

De Wet financiële dienstverlening verplicht ons voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken. De complete tekst van deze Wet op het Financieel Toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM); www.afm.nl

Naam en adres

Onze gegevens zijn als volgt:
Assurantiekantoor Munsterhuis
Postbus 1245
7500 BE ENSCHEDE
Tel.nr. 074-259 2882
Fax. nr. 074 259 2880
info@munsterhuis-assurantien.nl
www.munsterhuis-assurantien.nl

Lidmaatschappen en registraties.

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De Belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- RIA
- Kifid
- KvK

Registratie bij de

Autoriteit Financiële Markten

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, beleggen, verzekeringen en pensioenen. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12007643

Deze registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft- register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs. Door ons lidmaatschap van Adfiz kiezen wij er voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die ons onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven. Wij zijn gebonden aan de Adfiz-gedragscodes op het gebied van onafhankelijkheid van advies en integriteit

Register Intermediair Assurantiën (RIFD)

Ons kantoor staat in het register van de RIFD. RIFD staat voor "Register Intermediair Assurantiën". Een adviseur met het Keurmerk RIFD draagt, is professioneel en onafhankelijk en onderwerpt zich aan strenge eisen met als doel u te voorzien van een goed advies op maat. Persoonlijk contact, vakbekwaamheid, deskundigheid, professionaliteit en integriteit staat centraal in zijn dienstverlening.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons best om u weer tevreden te stellen. Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijke klachteninstantie:

Klachteninstituut Verzekeringen
Postbus 93560
2509 AG DEN HAAG

Ons kantoor is geregistreerd bij de Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer: 300.004562

Kamer van Koophandel

Assurantielokantoor Munsterhuis staat bij de Kamer van Koophandel voor Oost Nederland ingeschreven onder inschrijfnummer 06042678

Aard van dienstverlening

Met de vergunning die wij hebben mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Spaar en betaalrekeningen

Registratie persoonlijke gegevens en communicatie

Uiteraard beschikken wij over gegevens van onze klanten. Zonder die gegevens kunnen we ons werk niet doen. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens stellen we deze nooit zonder uw toestemming te beschikking aan derden. In uw eigen belang gaan we ervan uit dat u ons juist en volledig informeert, en dat u ons op de hoogte houdt van wijzigingen in uw situatie.

Premies en incasso

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. In overleg met u bepalen wij voor welke incasso methode zal worden gekozen. Bij elke polis wordt aangegeven welke incasso methode zal worden gekozen. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode wordt gevolgd. Tevens informeren wij u dat over sommige premies nog assurantiebelasting is verschuldigd.

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- Zenden van een acceptgiro / nota met betaling door u per bank;
- Automatische afschrijving van uw bank (deze mogelijkheid is alleen voor in Nederland)

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt, anders kan de verzekeringsmaatschappij bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De kosten daarvan kunnen in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we een oplossing kunnen vinden.

Indien u recht hebt op premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij afhandelen. Indien u vragen of klachten hebt over de afschrijving geven wij u advies en bijstand.

Hoe komen wij tot een advies.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de verzekeringsmaatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering.

Uit al onze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie ook onder.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

Hoe worden wij beloond.

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt 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.

Schade- afhandeling

Al uw schade dient u zo spoedig mogelijk te melden. Dit kan zowel telefonisch als via onze website. Mocht u ons verhoopt niet kunnen bereiken, dan kun u rechtstreeks contact opnemen met ons alarmnummer (+31)(0)53-4316957 of het nummer op de groene kaart. Deze telefoonnummers zijn zeven dagen in de week, 24 uur per dag bereikbaar.

Heeft u een klacht?

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons.

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij de klacht snel verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut.

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij en onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, en/of banken.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering

Wat mag u van ons verwachten en verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens aan ons vertrekt. 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

Hebt 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.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de verzekerde zaken, verachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is zeer belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijzingen van persoonlijke situatie valt te denken aan, geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, verhuizing, wijziging van bestemming van uw woning, verbouwing, wijziging van beroep, relevante veranderingen van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, en beëindiging van of wijziging van elders lopende verzekeringen.

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.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.