

Wat doen wij voor u en hoe doen we dat?

Inzicht in onze dienstverlening

Inhoud

1. *Over ons*
2. *Onze financiële dienstverlening*
3. *Wat kunnen wij voor u doen?*
4. *Onze relatie met verzekeraars*
5. *Wat mag u van ons verwachten?*
6. *Waarop is ons advies gebaseerd?*
7. *Wat verwachten wij van u?*
8. *De premie*
9. *Duidelijk over kosten*
10. *Onze kwaliteit*
11. *U wilt opzeggen*
12. *U heeft een klacht*

Wij vinden het belangrijk om u inzicht te geven in onze dienstverlening. In deze dienstenwijzer leest u wat wij doen voor onze klanten en hoe wij dat doen. U leest ook wat u kunt doen als u bijvoorbeeld een klacht heeft.

Heeft u vragen?

Wij vinden het belangrijk om al uw vragen te beantwoorden. U kunt ons bellen op 06-11537511 en mailen op peter@dekoningmv.nl

Postadres

Hertogstraat 34
4714 BX SPRUNDEL

1. Over De Koning Makelaardij en Verzekeringen

Wij zijn een kleine onafhankelijke tussenpersoon met een heel persoonlijke benadering. Wij adviseren over risico's en bemiddelen in particuliere en zakelijke verzekeringen.

We adviseren onze klanten over hoe ze goed om kunnen gaan met risico's, bieden daar oplossingen voor, komen op voor de financiële belangen van onze klanten en nemen zorgen uit handen. De kern van onze dienstverlening is persoonlijk contact en professioneel, betrokken maatadvies. Onze klanten mogen rekenen op passende oplossingen.

2. Onze financiële dienstverlening

Voor het verlenen van financiële diensten – zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft), en de financiële diensten die onder het Nationaal Regime MiFID vallen – beschikken wij over de vereiste vergunning.

De vergunning strekt zich uit tot advies en bemiddeling over:

Vermogen
Schadeverzekeringen
Sparrekeningen
Inkomensverzekeringen
Zorgverzekeringen

De gevoerde taal is Nederlands. Alle communicatie vindt plaats via persoonlijk contact, telefoon, e-mail en internet. Bij de Autoriteit Financiële Markten staan wij geregistreerd onder nummer 12017766. De AFM is gevestigd aan de Vijzelgracht 50, 1017 HS te Amsterdam.

3. Wat kunnen wij voor u doen?

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

Schadeverzekeringen
Voorbeelden daarvan zijn:
ziektelkostenverzekeringen
arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
reisverzekeringen
autoverzekeringen
brandverzekeringen
aansprakelijkheidsverzekeringen
Levensverzekeringen
Voorbeelden daarvan zijn:
lijfrente
koopsompolissen
studieverzekeringen
beleggings- of spaarverzekeringen

Uw gegevens

Om u van dienst te zijn, beschikken wij over uw gegevens.

Wij gebruiken deze informatie onder meer:

bij bemiddeling en bij het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten; voor marketingactiviteiten; voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen; om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

U ontvangt van ons informatie, per post en/of via e-mail.

4. Onze relatie met verzekeraars

Wij werken op basis van onafhankelijkheid. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars te bemiddelen.

5. Wat mag u van ons verwachten?

Keuzevrijheid

Wij staan als gids naast de klant. We informeren en begeleiden onze klanten zo dat ze weloverwogen keuzes kunnen maken in het omgaan met risico's. Onze klanten kiezen ook zelf hoe zij zaken met ons doen: telefonisch, via internet, aan huis of kantoor.

Gemak en eenvoud

In alles wat we doen maken we het onze klanten zo gemakkelijk mogelijk. Oók bij het afhandelen van schades.

Wij vinden het vanzelfsprekend dat we die schadeafhandeling op een betrokken manier regelen.

Duidelijk over kosten

We informeren onze klanten duidelijk over de kosten van onze dienstverlening. Dit kan provisie zijn, maar ook een gehanteerde vaste vergoeding, zoals een fee. Vooral bij complexe producten worden onze kosten betaald via een abonnementstarief.

6. Waarop is ons advies gebaseerd?

U kunt het volgende verwachten:

Een passend advies begint met een inventarisatie van uw huidige (financiële) situatie. Deze gegevens worden bewaard in uw persoonlijke dossier. Vervolgens stelt u samen met de adviseur uw wensen en behoeften vast. Wat is uw verwachte situatie? Hoeveel risico wilt u nemen? Bij impactvolle of risicovolle producten zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen. Ook stellen we een Klantprofiel op. Dat vult u samen met uw adviseur in. Voor zakelijke relaties hebben wij een Checklist Verzekeringen voor Bedrijven die wij samen met u doorlopen en invullen. Na een analyse van de inventarisatiegegevens adviseren wij u over uw doelstellingen en over de maatregelen die u zou kunnen nemen om de haalbaarheid te verhogen of te verbeteren.

7. Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij van u een aantal zaken:

U geeft de juiste en volledige informatie door. Heeft u bijvoorbeeld schade? En geeft u ons onjuiste of onvolledige informatie? Dan krijgt u de schade niet (helemaal) vergoed.

Heeft u ergens anders verzekeringen? Laat het ons weten. Wij bekijken of de verzekeringen goed passen bij uw situatie. Het is zonde als u teveel betaalt. Bij bepaalde diensten moeten wij uw identiteit vaststellen aan de hand van uw rijbewijs of paspoort. Uw adviseur kan daar naar vragen. Zijn er veranderingen in uw persoonlijke situatie? Of veranderen er verzekerde zaken? Geeft dit aan ons door. Veranderingen in een persoonlijke situatie zijn bijvoorbeeld:

- geboorte
- samenwonen
- huwelijk
- scheiding
- overlijden
- wijziging van bestemming van uw woning
- wijziging van beroep
- relevante verandering van inkomen
(u verandert van baan en gaat meer of minder verdienen)
- aanschaf van kostbare zaken
- aan- en verbouw van uw woning
- verhuizing
- stoppen of wijzigen van verzekeringen bij een andere verzekeraar

Wij onderhouden voor u alle contacten met de verzekeraar. Soms is dat anders geregeld, zoals bij ziektekostenverzekeringen. Wij laten u dan weten wat u moet doen. Wilt u zelf rechtstreeks contact hebben met de verzekeraar? Dat kan. Wij regelen dit voor u. Laat ons weten hoe de communicatie verloopt, zodat wij u goed kunnen begeleiden. Wij zorgen ervoor dat u de polis ontvangt. Wij ontvangen een kopie van de *polis*.

8. De premie

De premie wordt nooit door ons geïncasseerd maar altijd door verzekeraars.

U kunt de premie op verschillende manieren betalen. Dat kan per polis verschillen.

U kunt kiezen voor twee verschillende betalingsmethodes:

u ontvangt een nota of acceptgiro; u machtigt de verzekeraar om de premie af te schrijven.

Vragen over de afschrijving

Heeft u vragen over de afschrijving? Bent u het bijvoorbeeld niet eens met de hoogte van de afschrijving? Of wilt u een afschrijving terug? Neem contact met ons op voor advies en hulp.

Wat zijn verdere afspraken rondom premiebetaling?

U hoort vooraf op welk moment de premiebetaling of -afschrijving plaatsvindt. U betaalt de premies in principe per jaar. In overleg kunt u premies per half jaar, kwartaal of maandelijks betalen. Soms brengen deze periodieke premiebetalingen kosten met zich mee. Dat hoort u dan van tevoren. Wordt uw premie belegd in bijvoorbeeld aandelen? Dan ontvangt u jaarlijks een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

Problemen met de premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies altijd op tijd betaalt. Doet u dit niet en heeft u schade? Dan kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden weigeren de schade te betalen. Ook kan dan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïnd. De hieraan verbonden kosten moet u dan vaak zelf betalen.

Verwacht u niet op tijd te kunnen betalen? Laat het ons weten zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Heeft u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premieruggave? Wij verzorgen dan namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij.

9. Duidelijk over kosten

Een financiële adviseur brengt voor financieel advies en bemiddeling kosten in rekening. Vroeger betaalde u een financieel adviseur ook voor advies. Dat bedrag was verwerkt in de prijs van het financiële product. Deze onzichtbare beloning is de provisie. Vanaf 1 januari 2013 mag dat bij bepaalde financiële producten niet meer. Er is een provisieverbod. De kosten zijn niet meer verwerkt in de prijs van een product. U krijgt van ons een aparte rekening voor de kosten die u moet betalen voor financieel advies en bemiddeling.

Er zijn twee soorten van beloning:

op basis van provisie

op basis van declaratie/vaste fee

Beloning op basis van provisie

Voor onze dienstverlening ontvangen wij een kostenvergoeding. Wij krijgen deze vergoeding van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is afgesloten. Of van de financiële instelling waar uw (hypothecaire) lening of spaargeld is ondergebracht.

Deze vergoeding is onderdeel van de premie (afsluitprovisie) die u betaalt. Leveren wij extra diensten die extra kosten met zich meebrengen? Wij vertellen u dit van te voren.

Beloning op basis van declaratie/vaste fee

In veel gevallen kunt u onze dienstverlening ook afnemen op basis van een uurtarief. Voordat wij uw opdracht aannemen, maken we een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de kosten die het met zich brengt. Op het moment dat er meer werk ontstaat, laten wij weten wat dat kost. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het bijbehorend aantal uren. Daarnaast werken wij bij bepaalde producten en diensten met van tevoren vastgestelde bedragen.

10. Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen in verzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van haar leden eisen dat zij voldoen aan een bepaalde kwaliteitsnorm. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven, volgen wij permanente scholing. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

11. U wilt opzeggen

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken om de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dat neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons, totdat een andere adviseur deze zorgplicht overneemt.

12. U heeft een klacht

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk. Wij zullen uw klacht zorgvuldig behandelen. Als u vindt dat uw klacht vervolgens niet naar behoren is afgehandeld, kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan onderstaande onafhankelijke instanties.

Bent u consument en gaat uw klacht over een financieel product of financiële dienst, bijvoorbeeld een verzekering:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag
T 0900 355 22 48 | info@kifid.nl | kifid.nl

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot zorgverzekeringen:

Stichting Klachten en Geschillen zorgverzekeringen (sKGz)
Postbus 291 - 3700 AG Zeist
T 030 698 83 60 | skgz.nl

Als u geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheden kunt u ook naar de burgerlijke rechter.