

Dienstenwijzer

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door:
Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau
Ambachtsweg 5 f
1474HV OOSTHUIZEN

Onze dienstverlening in kaart

De Wet Financieel Toezicht (Wft) schrijft financiële dienstverleners voor om hun klanten open en helder te informeren over hun werkwijze en dienstverlening. Een uitgangspunt dat Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau van harte ondersteunt. Wij willen u dan ook graag nauwkeurig informeren over onze dienstverlening. Dan weet u precies wat u van ons kunt verwachten.

Openheid van en voor u

Van onze kant informeren wij u over vrijwel alle aspecten van onze dienstverlening. Van informatie over ons kantoor tot en met onze procedures bij premiebetaling en uitkeringen. Maar ook van uw kant hebben wij behoefte aan openheid. Want alleen als wij een helder beeld hebben van uw situatie, kunnen wij u van een deskundig persoonlijk advies voorzien. Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen.

In volgorde informeren wij u over:

- Ons kantoor.....	Pag. 2
- De diensten die wij aan u leveren.....	Pag. 2
- Wat u concreet van ons mag verwachten	Pag. 2
- Wat wij van u verwachten	Pag. 3
- Hoe en wanneer u ons kunt bereiken	Pag. 3
- Hoe de premiebetaling verloopt	Pag. 4
- Hoe een schade- of andere uitkering verloopt	Pag. 5
- Welke relatie wij hebben met verzekeraars en aanbieders van financiële producten	Pag. 5
- Hoe onze beloningsstructuur eruit ziet	Pag. 6
- Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen	Pag. 6
- Wettelijke verplichtingen	Pag. 7
- Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen	Pag. 7
- Welke klachtmogelijkheid u heeft	Pag. 7/8

Heldere advisering

Financiële dienstverlening volgens de Wft betekent optimale openheid en duidelijkheid. In het bijzonder voor u. Hierbij ontvangt u een complete beschrijving van onze dienstverlening. Dan weet u precies wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten. Heeft u vragen naar aanleiding van deze Dienstenwijzer? Neem dan gerust contact met ons op. Wij zijn u graag van dienst met een open en helder advies!

Met vriendelijke groet,

Aad Mechielsen.

Ons kantoor

Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau is een onafhankelijke assurantietussenpersoon, die u het werk én de zorg uit handen kan nemen bij het samenstellen van een evenwichtig verzekeringspakket. Op dit gebied bemiddelen wij voor u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau is een assurantie adviesbureau gevestigd te Oosthuizen.

Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau staat bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 37128203.

Deze dienstenwijzer geeft u informatie over de dienstverlening van ons kantoor.

De diensten die wij aan u leveren

De dienstverlening van ons assurantiekantoor is als volgt samen te vatten:

Wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen.

Concreet betekent dit dat wij uw huidige (financiële) situatie en wensen in kaart brengen en op basis daarvan een advies uitbrengen over een door u gewenste voorziening. Vervolgens kunnen wij voor u bemiddelen bij het sluiten van de overeenkomst bij de verzekeraar of andere financiële instelling. Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgt Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau voor correcte schadeafwikkeling en voor correcte administratieve verwerking en onderhoud.

Wat u concreet van ons mag verwachten

Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van de volgende voorzieningen:

- ◆ Verzekeringen
- ◆ Elektronisch geld
- ◆ Spaarrekeningen
- ◆ Betaalrekeningen
- ◆ (Orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot) Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Als u via Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau een verzekering of ander financieel product afsluit of een offerteaanvraag doet, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan.

Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau zal uw gegevens niet aan derden beschikbaar stellen.

Wat wij van u verwachten

- ◆ Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw voorzieningenpakket en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat u Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.
- ◆ Daarnaast adviseren wij u om uw polissen en statusoverzichten geordend te bewaren. Indien u op overzichtelijke wijze uw actuele polisbescheiden bij elkaar houdt, heeft u bij een schade of gewenste aanpassing of uitbreiding alles snel bij de hand.
- ◆ Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig én naar waarheid invult. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende verzekering. Uiteraard kunnen wij u altijd helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur.

Bezoekadres	: Ambachtsweg 5 f 1474HV OOSTHUIZEN
Postadres	: Postbus 460 1620 AL HOORN
Telefoon	: 0299-780808 (Bij afwezigheid tijdens kantooruren kunt inspreken op het antwoordapparaat of kunt u het hierop genoemde mobiele nummer proberen.)
Buiten kantooruren	: 06-13281147 (Bij meer spoedeisende zaken / noodgevallen)
In vakantieperiodes	: Dringende zaken worden waargenomen door een collega-kantoor, waarvan het telefoonnummer via het antwoordapparaat en in de autoreply van onze e-mail kenbaar wordt gemaakt.
Fax	: 0299-780909
Email	: advies@aadmechielsen.nl of aad@aadmechielsen.nl
Website	: www.aadmechielsen.nl

Als u buiten kantooruren ons antwoordapparaat inspreekt, proberen wij op de eerstvolgende werkdag zo spoedig mogelijk contact met u op te nemen.

Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet (tijdig) bereikt en de eventuele nadelige gevolgen die uit het niet tijdig bereiken van uw poststukken voortvloeien. Uitsluitend als u uw post aangetekend aan ons verstuurt, heeft u de zekerheid dat uw post ons bereikt.

Hoe de premiebetaling verloopt

Als u een verzekeringsovereenkomst sluit, neemt de verzekeringsmaatschappij bepaalde risico's van u over en/of bouwt u vermogen op. Omdat de belangen veelal erg groot zijn, is de betaling van de premie een wezenlijk aspect van de verzekeringsovereenkomst en voor u van groot belang.

Offerte

Voordat u een verzekering afsluit ontvangt u, indien gewenst, een opgave van de premie. Hierop staan tevens de gewenste betaalwijze, de bijbehorende betaaltermijnen en de periode waarover de premie verschuldigd is. Voor zover van toepassing informeren wij u ook over de bijbehorende poliskosten en assurantiebelasting.

Gespreide premiebetaling

Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar (vooruit). Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of halfjaar) is over het algemeen mogelijk. Soms worden bij termijnbetaling premietoelagen berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn.

Nadat de verzekering is gesloten ontvangt u uw polis en het bijbehorende polisblad. Op het polisblad staan alle relevante gegevens bevestigd. Uw polis is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst. Daarom is het belangrijk dat u deze goed controleert en bewaart.

De premie geschiedt in alle gevallen, zonder tussenkomst van Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau, of rechtstreeks aan de verzekeraar, of voor een beperkt aantal verzekeraars (waarvoor wij als subagent werken) aan de Van Kampen Groep te Hoorn.

Betaalwijze premie

Indien u kiest voor betaling per acceptgiro, dan moet het verschuldigde bedrag tijdig, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de premievervaldag, zijn bijgeschreven op de bankrekening van de verzekeraar of van de Van Kampen Groep zijn bijgeschreven. Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende hoog is om de premie te kunnen laten afschrijven.

Is uw saldo niet toereikend, dan vindt er geen betaling plaats en bent u, derhalve dertig dagen na het verstrijken van de premievervaldag, in verzuim.

Gevolgen niet-tijdige betaling

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, dient u er rekening mee te houden dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is tot uitkering over te gaan.

Bij niet-tijdige ontvangst van uw premie van uw motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar genoodzaakt de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd te boek. Niet alleen kan bij controle een boete worden opgelegd door Justitie, ook heeft u geen recht op een uitkering bij schade aan of veroorzaakt door het betreffende voertuig, waarvoor u verantwoordelijk bent.

Voor levensverzekeringen, waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan de dekking voor een eventueel verzekerd overlijdensrisico komen te vervallen. De exacte gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden behorend bij de betreffende verzekering.

Hoe een schade- of andere uitkering verloopt

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over op de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar – voor zover het evenement gedekt is – verplicht de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen als deze te maken krijgt met schade.

Wat doet u bij schade?

Als u te maken krijgt met schade, is het – voor een snelle afwikkeling – zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn schadeaanvraagformulieren ontwikkeld, die wij voor u gebruik beschikbaar stellen.

Onze bemiddeling bij schade

U vult het schadeformulier zo volledig mogelijk in (vergeet ook uw handtekening niet!) en stuurt dit tezamen met de originele nota's en eventuele getuigenverklaringen op naar ons kantoor. Uiteraard kunnen wij u bij het invullen van uw schadeformulier assisteren. Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terechtkomt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status is van uw schadegeval.

Een snelle inschakeling van ons kantoor betekent ook dat wij u voor bepaalde schademeldingen direct kunnen verwijzen naar hulpverlenende instanties. Eventuele uitkeringen zullen rechtstreeks door de verzekeraar(s) of via de Van Kampen Groep aan u worden verricht.

Uitkering in natura

Bij sommige verzekeringen ontvangt u geen schadevergoeding in geld, maar in natura. Dit houdt in dat de verzekeraar u schadeloos stelt door de schade te laten herstellen. Bijvoorbeeld door het laten plaatsen van een nieuwe ruit bij een glasverzekering. Ook de rechtsbijstandverzekering vergoedt veelal in natura: de verzekeraar neemt de juridische behandeling, van het geschil dat u met een derde heeft, van u over.

Welke relatie wij hebben met verzekeraars en aanbieders van financiële producten

Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau is een onafhankelijk assurantiekantoor. Wij hebben geen verband met financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) en zijn vrij om uw verzekeringen en andere financiële producten onder te brengen bij alle aanbieders met wie wij zaken doen. Met een aantal van deze aanbieders hebben wij geen rechtstreekse samenwerkingsverband. Desalniettemin kunnen wij hier, door als subagent te fungeren voor VKG te Hoorn, de gewenste producten onderbrengen. Ons kantoor blijft daarbij overigens ten allen tijde uw aanspreekpunt.

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen voor het afsluiten van verzekeringen, pensioenen enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Hoe de beloningsstructuur eruit ziet

Van oudsher ontvangen verzekeringstussenpersonen, zoals ons kantoor, inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning die wij als assurantieadviseur van de verzekeraar ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld ontvangen wij provisie voor elke voorziening die u via ons afsluit. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen) Onze provisie is verrekend in de premie die u aan ons betaalt.

Vanaf 1 januari 2013 vallen er echter een aantal financiële producten onder het zogeheten provisieverbod. Het gaat hierbij om : Uitvaartverzekeringen, Levensverzekeringen, Bankspaarproducten, Deelnemingen in een beleggingsfonds, Hypotheken (niet via ons kantoor af te sluiten), Betalingsbeschermers (niet via ons kantoor af te sluiten), Overlijdensrisicoverzekeringen en Individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Onze vergoeding mag dus geen onderdeel meer zijn van de verzekeringspremies en niet als onderdeel daarvan door een verzekeraar / financiële instelling worden geïncasseerd. De advies-, bemiddelings- en onderhoudskosten dienen voor deze financiële producten dus separaat op basis van fee- / declaratiebasis bij u in rekening te worden gebracht. Lees hiervoor het Dienstverleningsdocument.

Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau heeft er in het verleden bewust voor gekozen om de provisiestructuur als vergoedingsvorm zoveel mogelijk in stand te houden. Zo kunnen wij namelijk onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u immers met de premie een vergoeding voor onze diensten. Brengen wij wel kosten in rekening / is er sprake van een bovengenoemd financieel product, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de (geschatte) kosten.

Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen

De Wft stelt eisen aan de vakbekwaamheid van financiële dienstverleners, waaronder assurantieadviseurs. Uiterlijk per 01-01-2017 dient een assurantieadviseur (en iedere medewerker met klantcontact) te beschikken over nieuwe diploma's voor het vakgebied / de vakgebieden waarin men werkzaam is. Deze kunnen worden behaald door het afleggen van PE-plus examens in de diverse deelgebieden. Met permanente educatie dienen deze diploma's vervolgens up-to-date te worden gehouden. Aad Mechielsen beschikt reeds vanaf 2015 over alle van toepassing zijnde diploma's, te weten Adviseur Basis, Adviseur Inkomen, Adviseur schadeverzekering particulier, Adviseur Schadeverzekering zakelijk en Adviseur Vermogen (Levensverzekeringen)

Naast het feit dat dus reeds ruim op tijd aan de nieuwe diplomaplicht is voldaan, is Aad Mechielsen ook reeds jaren ingeschreven als Registeradviseur in Assurantiën (RAIA) bij de Stichting Assurantie Registratie (SAR). Ook als RAIA is men verplicht om de aanwezige bovengemiddelde assurantiëkennis up-to-date te houden middels het volgen van permanente educatie.

Kortom : Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau had en heeft alles in huis voor een onderbouwd, verantwoord en degelijk verzekeringsadvies.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12016049 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering betekent met andere woorden een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk vergoed wordt.

Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie met ons kantoor wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk te allen tijde (zonder opgave van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Beëindiging van de relatie met Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau betekent overigens niet dat uw verzekeringen of andere financiële producten ook automatisch zullen worden beëindigd.

Op uw verzoek zal de financiële instelling uw voorziening - die u gewoon kunt laten doorlopen - onderbrengen bij een andere tussenpersoon.

Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Wij zullen u altijd een reden geven waarom wij de relatie met u verbreken.

Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

Welke klachtmogelijkheid u heeft

Problemen lossen we op

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag. Hieronder vindt u de adresgegevens:

Aad Mechielsen Assurantie Adviesbureau
Ambachtsweg 5 f
1474HV OOSTHUIZEN

Telefoon: 0299-780808
Fax: 0299-780909
E-mail: advies@aadmechielsen.nl
Internetadres: www.aadmechielsen.nl

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht richten aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Postbus 93257

2509 AG Den HAAG

Telefoon : 070-3338999

Fax : 070-3338900

Informatie over het Klachteninstituut kunt u ook vinden op de website www.kifid.nl, of op de algemene informatiesite www.financieleklacht.nl

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, dan kunt u eveneens bij het Klachteninstituut terecht.