

Dienstenwijzer

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- 1) ons kantoor;
- 2) hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- 3) onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instanties;
- 4) de producten en diensten die wij aan u leveren;
- 5) onze relatie met de verzekeraars;
- 6) wat wij van u verwachten;
- 7) hoe wij worden beloond;
- 8) welke klachtmogelijkheden u heeft.

1) Ons kantoor

Ons kantooradres is:

Frisia Verzekeringen BV en Frisia Hypotheken BV
Javastraat 1a
2585 AA DEN HAAG

2) Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Frisia Verzekeringen BV

Via telefoon: 070-342 01 50

Via fax: 070-362 54 94

Via e-mail: info@frisiaverzekeringen.nl

Via website: www.frisiaverzekeringen.nl

Frisia Hypotheken BV

Via telefoon: 070-342 01 51

Via fax: 070-362 54 94

Via e-mail: info@frisiahypotheken.nl

Via website: www.frisiahypotheken.nl

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.45 uur tot en met 17.30 uur. Om er echt zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken. Buiten kantooruren kunt u uw boodschap via onze website naar ons toezenden.

3) Registratie/lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12005141. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl

4) De producten en diensten die wij aan u bieden

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, ziektekosten-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek.

Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Hypotheken

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit.

Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

Betalen en sparen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op gebied van sparen en betalen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet)sparrekening, maar ook kunnen wij u adviseren over een levensloopregeling.

Consumptief krediet

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto of een caravan, dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptieve kredieten kan ons kantoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u bij de kredietverstrekkers.

5) Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Ongebonden adviseur/bemiddelaar

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

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de deur u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf.

6) Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. 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 voorziening. Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zo nodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld 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.

7) Hoe worden wij beloond?

Provisie

Provisie is de inkomstenbron die wij als assurantieadviseur van de verzekeraars waarmee wij samenwerken, ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt. Door het provisie-systeem kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Wij berekenen dus geen extra kosten voor onze adviezen. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten.

8) Werkwijze bij het indienen van een klacht

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. Indien dit het geval is kunt u te allen tijde met uw klacht bij ons terecht. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure opgesteld. Richt u desgewenst tot uw financieel adviseur of de directie. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het Klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen.

De adres- en contactgegevens van het Klachteninstituut zijn:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-3552248

e-mail: info@kifid.nl

website: www.kifid.nl

