

## Advies- en dienstverleningsdocument

Geachte cliënt,

Wij hechten aan goede voorlichting. Daarom proberen wij u in dit advies- en dienstverleningsdocument zo goed mogelijk te informeren over onze diensten en manier van werken. U leest hier wat u van ons kunt verwachten en ook wat wij van u verwachten.

De tekst van dit advies- en dienstverleningsdocument kunt u bij ons opvragen of ophalen van onze website [www.assurantiekantoor Dobber.nl](http://www.assurantiekantoor Dobber.nl)

### **Vergunning**

De financiële dienstverlening van ons kantoor valt onder de regelgeving van de Wet Financiële Dienstverlening. Wij zijn in het bezit van een vergunning afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten en staan onder nummer WFD 12008296 geregistreerd.

Onze vergunning geldt voor de volgende vakgebieden:

- schade- en levensverzekeringen
- spaarrekeningen.

### **Wie zijn wij?**

- Gegevens:

Assurantiekantoor Dobber  
Jacobijnerstraat 2A - BIS  
9712 HZ Groningen  
website: [www.assurantiekantoor Dobber.nl](http://www.assurantiekantoor Dobber.nl)  
telefoon: (050) 5777701  
e-mail: [Dobber@home.nl](mailto: Dobber@home.nl)  
in Handelsregister geregistreerd als: assurantiekantoor

- Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen over de producten die naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
- Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

## Onze diensten

### 1. Algemeen

Wij kunnen u adviseren en voor u bemiddelen op het gebied van:

- **schadeverzekeringen.** Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc.
- **verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren** als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
- **levensverzekeringen.** Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis en een gemengde verzekering.
- **financiële dienstverlening.** Dit houdt in dat wij u inzicht geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

### 2. Schadeverzekeringen

Als u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Als precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Als u dit noodzakelijk vindt kunt u ook altijd zelf rechtstreeks contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij.
- Als er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

### **3. Levensverzekeringen**

Als u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt.
- Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Als precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Als relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
- Als relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering
- Als de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## **Wat verwachten wij van u?**

- U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Heeft 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 verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
- Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in 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.

## **Onze bereikbaarheid**

- Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Assurantiekantoor Dobber  
Jacobijnerstraat 2A - BIS  
9712 HZ Groningen  
website: [www.assurantiekantoor Dobber.nl](http://www.assurantiekantoor Dobber.nl)  
telefoon: (050) 5777701  
e-mail: [dobber@home.nl](mailto:dobber@home.nl)

- Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 13.00 uur.
- Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U vindt daar ook een alarmnummer voor spoedeisende zaken. In andere gevallen bellen wij U de volgende ochtend terug.

## **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

## 1. Incasso door verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. In al deze gevallen informeren wij u over de hoogte van het termijnbedrag, over de lengte en het aantal termijnen en over eventuele extra kosten die voor betaling in termijnen in rekening worden gebracht.
- Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
- Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

## 2. Afspraken rondom premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Als u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- Als u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## Onze relatie met verzekeraars

- Wij zijn een ongebonden bemiddelaar die bemiddelt en adviseert op basis van een objectieve analyse. Dat houdt in dat wij vrij zijn om u uit het productenaanbod van verschillende verzekeringsmaatschappijen het produkt te adviseren dat het beste aan uw situatie en behoeften voldoet.

## Hoe worden wij beloond?

- **Beloning op basis van provisie.** 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. Als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor wij u rechtstreeks kosten in rekeningen brengen, dan informeren wij u vooraf over de hoogte van de (geschatte) kosten.

## **Onze kwaliteit**

- Ons kantoor is ingeschreven bij de SER (Sociaal Economische Raad) onder nummer: B 427.545. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
- Ons kantoor is ook ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12008296.
- Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: Assurantie-B en Leven-A.
- Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **Beëindiging relatie**

- U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
- Ook wij als bemiddelaar hebben het recht onzerzijds de relatie te beëindigen en om dan, in het geval van een verzekering, de verzekeraar te vragen de lopende verzekeringen over te boeken naar een andere bemiddelaar. Ook hierbij blijft u vrij blijft in de keuze van uw bemiddelaar.

## **Klachten?**

### ***KLACHTENBEHANDELING***

Assurantiekantoor Dobber doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Vanzelfsprekend kunt u in dat geval uw klachten of opmerkingen aan ons voorleggen. Wij zullen deze dan met uiterste zorgvuldigheid behandelen en in goed overleg met u proberen tot een bevredigende oplossing te komen.

Uw klacht of opmerking kunt u op de volgende manieren aan ons voorleggen:

- per mail via [dobber@home.nl](mailto:dobber@home.nl)
- per telefoon via nummer 050-5777701
- per brief naar :  
Assurantiekantoor Dobber  
Jacobijnerstraat 2A - BIS  
9712 HZ Groningen

#### *Wanneer is het een klacht?*

U heeft schriftelijk de klacht aan Assurantiekantoor Dobber kenbaar gemaakt.

#### Verantwoordelijken

Uw klacht wordt altijd voorgelegd aan P.E. Dobber.

Klachtenprocedure

- U ontvangt binnen 24 uur een ontvangstbevestiging
- de klacht wordt voorzien van een uniek actienummer
- U wordt binnen 3 dagen voorzien van een definitieve reactie op de klacht of in ieder geval op de hoogte gesteld betreffende de voortgang van de klachtenbehandeling.

Indien u niet tevreden bent met de oplossing of het antwoord bestaat de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Verzekeringen (KIFID)

KIFID

Postbus 93257

2509 AD DEN HAAG

telefoon 0900 3552248

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)