

DIENSTENWIJZER

Assurantiekantoor Korthouwer / WK Verzekeringen

Jacob Catsstraat 21, 1901 AN Castricum

A. Inleiding

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Op 1 januari 2007 is de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) in werking getreden die eist dat de consument voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgt over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (ons kantoor) u biedt. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.

De complete tekst van de Wet op het Financieel Toezicht kunt u bij ons opvragen en ook downloaden via de website www.afm.nl.

B. Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Het bedrijf is opgericht in 1985 door P.P. Korthouwer. De statutaire naam is Assurantiekantoor Korthouwer V.O.F. 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 kunnen/moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij de verzekeringen onder gebracht worden.

C. Onze diensten

C.1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

- 1 Schadeverzekeringen: Met dit soort verzekeringen kunt u binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden 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. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering, een brandverzekering etc.
- 2 Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren: als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
- 3 Levensverzekeringen: Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
- 4 Hypotheken: Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

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

C.2 Schadeverzekeringen

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

- 1 Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- 2 Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- 3 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.
- 4 Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
- 5 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 goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- 6 Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- 7 Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- 8 In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 9 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. Indien 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.
- 10 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.
- 11 Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- 12 Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 13 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.
- 14 Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- 15 Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij, zodra wij op de hoogte zijn gesteld, 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.

C.3 Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

- 1 Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
- 2 Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- 3 Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden.
- 4 Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- 5 Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- 6 In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 7 Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- 8 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. Indien 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.
- 9 Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 10 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.
- 11 Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de desbetreffende financiële instelling.
- 12 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 consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- 13 Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
- 14 Indien 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.
- 15 In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- 16 Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- 17 Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
- 18 Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij, zodra wij daarover geïnformeerd zijn, namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

C.4 Hypotheken

Indien u ons op het gebied van hypotheken inschakelt kunt u van ons, indien u dit wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

- 1 Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke (financiële) voorzieningen u al hebt.
- 2 Wij brengen uw financiële positie in kaart, waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven.
- 3 Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde (hypothecaire) krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
- 4 Wij onderzoeken welke hypotheekvorm(en) voor u van toepassing kunnen zijn, en overleggen met u welke

vorm uiteindelijk wordt gekozen. Daarbij geven wij u informatie over de voor- en nadelen van de verschillende hypotheekvormen.

- 5 In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie gelden.
- 6 Wij geven u informatie over de verschillen in producten, tarieven en voorwaarden.
- 7 Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdensrisico ter inlossing van de schuld bij voortijdig overlijden.
- 8 Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter inlossing van de schuld bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijkse lasten.
- 9 Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het (hypothecaire) krediet.
- 10 In geval de inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering, kunt u van ons de dienstverlening verwachten als onder C3.
- 11 Wij controleren met u of de aanvraag voor de geldlening correct en volledig is opgesteld en aansluit bij de aanvraag. Indien van toepassing onderhandelen wij voor met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden.
- 12 Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.
- 13 Wij zorgen ervoor dat er voor dat de waarde van het onderpand wordt getaxeerd. De kosten van de taxatie zijn voor uw rekening.
- 14 Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de geldverstrekker geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventuele ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verkopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd voor uw eigen verantwoordelijkheid.
- 15 Wij controleren of de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de geldverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd.
- 16 Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 17 Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.

D. Wat verwachten wij van u?

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

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

Jacob Catsstraat 21, 1901 AN Castricum Tel: 0251-673633; Tel.06-19620457; Fax: 0251-651505 E-mail: info@wkorthouwer.nl Internet: www.wkorthouwer.nl. Wij bezoeken bij u op afspraak bezoeken of u kunt ons bezoeken op afspraak.

F. De premie

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

F.1 Incasso door verzekeraar

- 1 U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven, ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

- 2 Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u bekend is gemaakt.
- 3 Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- 4 Premies worden in principe per jaar betaald.
- 5 In overleg met ons en de verzekeringsmaatschappij kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
- 6 Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
- 7 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.
- 8 Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F.2 Afspraken rondom premiebetaling

- 1 Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien 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.
- 2 Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij naar een oplossing kunnen zoeken.
- 3 Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn een ongebonden bemiddelaar en dus adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van veel verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

H. Hoe worden wij beloond?

H.1 Algemeen

Onze vuistregel: De beloning van onze dienstverlening dient in verhouding te staan tot de hiervoor geleverde, en of nog in de toekomst te leveren, prestatie(s). Afhankelijk van de soort dienst en of individuele afspraak met de relatie hanteren wij hierbij zowel een beloning op basis van een provisievergoeding als een beloning op basis van een declaratie.

H.2 Beloning op basis van provisie schadeverzekeringen

Voor schadeverzekeringen vindt beloning plaats op basis van een provisievergoeding van een verzekeraar. Wij ontvangen van de verzekeraar waar de verzekering is gesloten een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Afhankelijk van de hoogte van de provisievergoeding en de door ons te leveren prestaties kan in overleg met de klant een provisieplafond worden afgesproken ten gunste van een goedkopere verzekeringspremie.

H.3 Beloning op basis van provisie levensverzekeringen

Voor advisering en/of bemiddeling in levensverzekeringen kan beloning plaatsvinden op basis van een provisie die wij ontvangen van een verzekeraar of op basis van een declaratie. Wij gaan er van uit, tenzij u dat van tevoren aan ons heeft aangegeven, dat uw voorkeur uitgaat naar een beloning op basis van provisie. Wij zullen dan van de verzekeraar waar de verzekering is afgesloten een kostenvergoeding ontvangen die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Bij een provisiebeloning hanteren wij een standaard provisievergoeding van een verzekeraar als advies en/of bemiddelingsbudget. Bedragen de kosten voor onze dienstverlening minder dan kan provisie aan de relatie teruggeven worden ten gunste van een betere premiestelling of als retourprovisie.

H.4 Beloning op basis van een declaratie

- 1 De beloning voor advisering en/of bemiddeling bij levensverzekering kan op verzoek volledig op declaratiebasis plaatsvinden. Voordat wij aan een opdracht beginnen ontvangt de relatie van ons een persoonlijke richtprijs met een inschatting van zowel inhoud van de dienstverlening als de kosten die hierbij gemoeid zijn.
- 2 Op het moment dat bij een declaratieopdracht meerwerk ontstaat ten opzicht van de opgenomen opdracht stellen wij de relatie op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

- 1 Voor sommige opdrachten zullen wij een voorschot vragen op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en of het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer 12009013. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen in financiële diensten. Wij hebben een vergunning voor producten op het gebied van schade, leven, hypotheek, elektronisch geld, spaarrekeningen en betaalrekeningen.
2. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, www.kifid.nl (300.005696)
3. Onze assurantieadviseurs bewaarden zich in hun vak via permanente educatie.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. 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 kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten

Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen, of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Uiteraard zullen wij er eerst alles aan doen om tot een oplossing te komen en de klacht op te lossen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Deze kunt u via onderstaande gegevens bereiken:

Adres: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Tel.: +31(0)0900-355 22 48
E-mail: consumenten@kifid.nl
Internet: <http://www.kifid.nl>

VERZEKERINGEN