

DIENSTENWIJZER

A. Algemene inleiding

Geachte cliënt,

U heeft één of meer voorziening(en) toevertrouwd aan ons kantoor.

Hierbij treft u een complete 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 kunt en mag verwachten. De Dienstenwijzer is bedoeld om de relatie tussen assurantiëttussenpersonen en klanten - tussen u en ons dus - volledig doorzichtig te maken.

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. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

A. Algemene inleiding

B. Ons kantoor

C. De diensten die wij aan u leveren

D. Wat wij van u verwachten

E. Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

F. Welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten

G. Hoe de beloningsstructuur eruit ziet

H. Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen

I. Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

J. Welke klachtmogelijkheid u heeft

B. Ons kantoor

- » Rob IJskes Assurantiën is eind 2011 gestart. Rob IJskes is vanaf 1989 actief in verzekeringen. Als binnendienstmedewerker begonnen en in 1991 in het diepen gegooid. Vanaf die tijd als adviseur in de buitendienst werkzaam geweest. De laatste jaren werkzaam geweest als kantoormanager en bedrijvenadviseur. Vanaf 2012 waren wij gevestigd op de Westzijde 414, 1506 GM in Zaandam. Sinds 3 juli 2017 is ons kantoor gevestigd op de Hoogstraat 19C, 1541 KW in Koog aan de Zaan. Bij ons kantoor is voldoende parkeergelegenheid. U kunt bij ons voor alles terecht, van een particuliere inboedelverzekering tot een collectieve autoverzekering via een bedrijf. Onze kracht is dat we een compleet pakket leveren.
- » Rob IJskes Assurantiën wil uw financiële belangen behartigen. Om de gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen dat wij gedurende de relatie die u met ons heeft voor u onderhouden en indien nodig aanpassen. Uitgangspunt daarbij is steeds uw wens in combinatie met de (financiële) mogelijkheden.
- » Rob IJskes Assurantiën is een full service dienstverlener die u het werk én de zorg uit handen kan nemen bij het samenstellen van een evenwichtig verzekeringspakket, het zoeken naar een juiste vorm voor uw lijfrentekapitaal en de juiste levensverzekering. Op al deze gebieden 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 te behartigen.

C. De diensten die wij aan u leveren

Algemeen

Als assurantiëkantoor is onze dienstverlening 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 bemiddelen wij voor u bij het sluiten van de overeenkomst bij de verzekeraar of andere financiële instelling. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verrichten wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren. Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgt Rob IJskes Assurantiën voor schadeafwikkeling en voor administratieve verwerking en onderhoud.

Wat u concreet van ons mag verwachten

Rob IJskes Assurantiën is uw adviseur op financieel gebied. In onze adviespraktijk gaan wij volgens een vast stappenplan te werk. Allereerst maken wij een risico-analyse van uw situatie waarbij wij gebruik maken van het Assurantie Advies Formulier. Samen met u bekijken wij welke risico's u loopt en in hoeverre u deze zelf kunt dragen of beter kunt overdragen aan een verzekeraar. Vervolgens informeren wij u over de verzekeringsoplossingen en adviseren wij u over de voorzieningen die u een goede prijs-kwaliteitverhouding bieden. Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van de voorzieningen bij de desbetreffende instelling en zorgen voor alle administratieve handelingen. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade wordt afgehandeld. Wij kunnen echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertraging welke bij derden (maatschappijen, experts, etc.) is ontstaan.

Overzicht van onze diensten

Rob IJskes Assurantiën adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van de volgende voorzieningen:

1. Verzekeringen

- Aansprakelijkheid
- Gezondheid
- Huis
- Rechtsbijstand
- Verkeer
- Vrije tijd
- Uitvaart

2. Levensverzekeringen

3. Sparen en beleggen

Voor een uitgebreide beschrijving van de producten en diensten die wij leveren verwijzen wij graag naar onze website: <http://www.robijskes.nl/>

D. 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 Rob IJskes Assurantiën 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 uw polissen geordend te bewaren, zodat u die bij een schade of gewenste aanpassing of uitbreiding snel bij de hand heeft.

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. Rob IJskes Assurantiën wijst elke aansprakelijkheid hier omtrent af en zal geen enkele verantwoordelijkheid aanvaarden. Uiteraard kunnen wij u altijd helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

Als u via Rob IJskes Assurantiën een verzekering afsluit of een offerteaanvraag doet, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. Rob IJskes Assurantiën zal uw gegevens niet aan derden beschikbaar stellen of gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor u ze ter beschikking heeft gesteld

E. Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

Rob IJskes Assurantiën heeft zijn bereikbaarheid afgestemd op zijn klanten. U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

U bent welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot en met 17.30 uur. Het adres van kantoor is: Hoogstraat 19C te Koog aan de Zaan.

U kunt ons telefonisch bereiken op 075 - 6177762 Van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 tot 17.30 uur wordt u persoonlijk te woord gestaan door een van de medewerkers van Rob IJskes Assurantiën.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerstvolgende werkdag na de melding teruggebeld. Indien nodig of wenselijk treffen wij ook de door u aangegeven maatregelen.

U kunt ons per e-mail bereiken. Ons e-mailadres is: rob@robijskes.nl. Minimaal tweemaal per dag (om 09.00 uur en om 15.00 uur) controleren wij de mailbox op nieuwe berichten. Indien nodig zullen wij hierop direct actie ondernemen. Dit betekent ook dat wij pas de volgende dag kunnen reageren op berichten die na 15.00 uur worden ontvangen. Geef in uw bericht aan hoe u onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post of per e-mail.

Als u een internetaansluiting heeft, is het bij vragen of problemen altijd verstandig eerst op onze website te kijken: www.robijskes.nl. Een groot aantal veel gestelde vragen wordt daar al beantwoord.

U kunt ons schriftelijk bereiken. U kunt uw post adresseren aan: Hoogstraat 19C, 1541KW, Koog aan de Zaan. 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.

F. Welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten

Rob IJskes Assurantiën is een financieel zelfstandig assurantiekantoor. Wij hebben geen vast dienstverband met een verzekeraar en zijn vrij om uw polissen onder te brengen bij alle maatschappijen met wie wij zaken doen. Ook behartigen wij uitsluitend uw belangen in geval van schade en zijn wij op geen enkele wijze verplicht uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen.

G. Hoe de beloningsstructuur eruit ziet

Van oudsher ontvangen intermediairs als 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. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen).

Rob IJskes Assurantiën heeft er bewust voor gekozen deze provisiestructuur als vergoedingsvorm in stand te laten. Zo kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit waarbij deze vorm van honorering niet mogelijk is, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Wij berekenen geen extra kosten voor het merendeel van 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.

H. Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen

De AFM stelt eisen aan de vakbekwaamheid van assurantietussenpersonen. Rob IJskes is ingeschreven in de AFM onder nummer 12050591, hetgeen voor u een waarborg is dat we beschikken over de vereiste assurantiekennis en voldoen aan de in de wet genoemde eisen. De feitelijk leider van het kantoor is eigenaar de heer R.E. IJskes. **Ons kantoor heeft de volgende diploma's: Adviseur schadeverzekering basis, Adviseur schadeverzekering particulier, Adviseur zorgverzekering, Adviseur schadeverzekering zakelijk, Adviseur inkomen, Adviseur vermogen.**

I. 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. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie 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. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering - 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.

J. 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, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

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 financiële klachteninstituut KiFiD, Postbus 93257, 2509 AN Den Haag. Telefoon: 0900-3552248

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.

Rob IJskes Assurantiën heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk 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.

K. Privacy

Bij het adviseren over en het afsluiten van financiële producten of diensten vragen wij vertrouwelijke informatie aan onze klanten. U kunt er vanuit gaan dat wij op een uiterst zorgvuldige wijze omgaan met deze informatie. Door diverse technische en organisatorische maatregelen zijn uw gegevens o.a. beveiligd tegen inbreuk van buiten af en onrechtmatige verwerking. Wij bewaren uw gegevens nooit langer dan strikt noodzakelijk voor het doel waarvoor wij ze verwerkt hebben. U hebt het recht ons te vragen om informatie over hoe wij persoonsgegevens verwerken en welke persoonsgegevens wij van u verwerken. Tevens heeft u het recht te vragen onjuiste gegevens aan te passen of te verwijderen. Wilt u meer weten hoe wij omgaan met persoonsgegevens en hoe wij die verwerken? Kijk dan op www.robijskes.nl

Rob IJskes Assurantiën, Kvk nr. 96815051, Hoogstraat 19C, 1541 KW, Koog aan de Zaan, Tel. 075-6177762.

Internet: <http://www.robijskes.nl/>