

DIENSTENWIJZER:

ten behoeve van;



Meesters Assurantiën B.V.

Dorpsstraat 48

2665 BJ Bleiswijk

Postbus 103

2665 ZJ Bleiswijk

Telefoon: 010-5290077

E-mailadres: info@meesters-assurantien.nl

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, daarnaast eist de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die Meesters Assurantiën B.V. u biedt. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u bieden.
2. Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de WFT.
3. De complete tekst van deze gedragscode kunt u desgewenst bij ons opvragen.

B. Wie zijn wij?

1. 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 welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
3. Ons kantoor is opgericht in oktober 1996, telt 4 medewerkers en is met name actief in de regio Rotterdam.

C. Onze diensten

CI Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. **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. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekeringen, een arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering.
2. **verzekeringen die een uitkering garanderen** 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 ander toekomstige zaken.
4. **financiële inzichten verschaffen.** Dit houdt in dat wij u inzage 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.

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 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.
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 laten 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 het beste 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 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 desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens 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 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.
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 op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende 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 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
13. 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.
14. 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.

C 4 Consumptief krediet.

Indien u ons op het gebied van consumptief krediet inschakelt, kunt u van ons, indien u dat 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 krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
4. Wij onderzoeken welke kredietvormen 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 kredietvormen.
5. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor u gelden.
6. Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten, tarieven en voorwaarden.
7. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van overlijdensrisico ter inlossing van de kredietschuld bij voortijdig overlijden.
8. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheids-risico ter inlossing van de kredietschuld bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijks lasten.
9. Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het krediet.
10. In geval de inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering, kunt u van ons de dienstverlening verwachten als onder C 3.
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 u 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 archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

C 5 Sparen en betalen (bancaire producten)

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten. : *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening of via een bankspaarproduct. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. Met betrekking tot sparen en betalen hebben wij een exclusieve samenwerking met RegioBank.

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. 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.
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

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Meesters Assurantiën B.V.
Dorpsstraat 48
2665 BJ Bleiswijk
Telefoon: 010-5290077
Telefoon buiten kantoor: 06-54773306
E-mailadres: info@meestersassurantiën.nl
3. Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 tot en met 17.00 uur.
4. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
5. Telefoon tijdens kantooruren: 010-5290077.
6. Telefoon buiten kantooruren: 06-54773306.
7. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 06-54773306.
8. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, of e-mail (info@meestersassurantiën.nl).

F. De premie

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

1. Incasso door Meesters Assurantiën B.V.

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekerings-maatschappij bij u geïncasseerd zal worden kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling
 - a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro,
 - b) automatische afschrijving van bank of giro, etc..

2. Premies worden in principe per jaar betaald.
3. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen..
4. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
5. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

2. Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
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 kunt u ervoor kiezen premies per 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.

3. 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 we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premie-restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn volledig adviesvrij en hebben geen financiële- of omzetverplichtingen aan verzekeraars. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen (waarbij wij direct of indirect een agentschap hebben) te adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.
2. Voor de producten sparen en betalen zijn wij gebonden bemiddelaars, dat wil zeggen dat wij voor deze producten uitsluitend bemiddelen voor Regio Bank.

H. Hoe worden wij beloond?

1. Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw schadeverzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf. Voor wat betreft levensverzekeringen, lijfrenteverzekeringen, bankspaarprodukten en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen werken wij op declaratiebasis. Voordat wij voor u aan de slag gaan informeren wij u over de hoogte van ons tarief middels ons dienstverleningsdocument.

I. Onze kwaliteit

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Consumptief krediet
- Electronisch geld
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen

Ons kantoor is ingeschreven in het WFT-register onder nummer: 12005296. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)

2. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: Assurantie B particulieren en Assurantie B MKB, Beleggen A en Consumptief krediet.

3. Onze adviseurs hebben minimaal 5 jaar werkervaring in de verzekeringsbranche.

4. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak door geregeld bijscholingscursussen te volgen.

5. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 29023503.

6. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening onder aansluitnummer
300.002634

7. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

J. Beëindiging relatie

1. 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.

2. 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?

1. 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG, Den Haag
tel. : (070) 333 8999
e-mail: info@kifid.nl
website: www.kifid.nl

5. Inzake Betalen en Sparen (bankzaken) kunt u zich schriftelijk wenden tot de klachtencoördinator van de Regio Bank;

Regio Bank
t.a.v. Klachtencoördinator
Antwoordnummer 918
3500 VB Utrecht

6. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.