

DIENSTENWIJZER en DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Basten Assurantiën & Makelaardij

Inleiding

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening, daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst inzicht krijgen in de aard van de financiële dienstverlening die geboden wordt.

Basten Assurantiën & Makelaardij tracht dan ook zo goed mogelijk in haar advisering en voorlichting duidelijk en betrouwbaar te zijn en tevens te voldoen aan de inhoud van de Wft.

De complete tekst van wetgeving kunt u bekijken op de website van de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten: www.afm.nl

Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en hypotheek alsmede andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. 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.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

Onze diensten

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 zoekraakt, 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 en een brandverzekering. Wij zullen trachten al uw verzekeringswensen onder te brengen bij één der verzekeringsmaatschappijen.

2. **Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren**_als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden door een ongeval.
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. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering. Wij inventariseren met u wat er met uw financiële situatie gebeurt indien u of een gezinslid overlijdt.
4. **Hypotheeken.** 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.
5. **Bancaire producten.** Wij hebben een agentschap van de RegioBank en kunnen u diverse spaarvormen en betaalrekeningen aanbieden.

Exclusiviteit voor spaar- en betaalproducten

Artikel 14 samenwerkingsovereenkomst

Binnen de samenwerking tussen RegioBank en Basten Assurantien & Makelaardij is sprake van een exclusiviteit voor spaar- en betaalproducten. In artikel 14 van de samenwerkingsovereenkomst is dit als volgt vastgelegd.

Het is de bemiddelaar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbieder niet toegestaan te bemiddelen in spaar- en betaalproducten, uitgezonderd de spaar- en betaalproducten van de Aanbieder zelf dan wel die door de Aanbieder worden aangeboden en voorts uitgezonderd de zogenaamde bankspaarproducten zoals bedoeld in de artikelen 3.116a (spaarrekening eigen woning of beleggingsrecht eigen woning), 3.126a (lijfrentespaarrekening of lijfrentebeleggingsrecht), 5.10 lid 1 sub b Wet inkomstenbelasting 2001 (banksparen voor overlijden) en 11a Wet op de loonbelasting (stamrechtspaarrekening of stamrechtbeleggingsrekening).

In afwijking van het elders in deze overeenkomst bepaalde dient de Bemiddelaar terzake de bemiddeling in spaar- en betaalproducten zijn klanten nadrukkelijk en tijdig kenbaar te maken dat hij ten aanzien van bedoelde producten exclusief en alleen in producten van Aanbieder bemiddelt. De Bemiddelaar dient dit op genoegzame wijze aan zijn (potentiële) klanten duidelijk te maken, bijvoorbeeld door vastlegging daarvan in de door hem aan de klant ter beschikking te stellen documentatie hieromtrent.

6. **Financieringen**
7. **Bemiddeling aan- en verkoop onroerend goed**

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

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.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post (Nassastraat 9, 6576 BP OOIJ), fax (024-6631571) of e-mail (info@verzekeringsplaneet.nl).

Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
Op ons kantooradres: Nassaustraat 9, 6576 BP OOIJ.
2. Basten Assurantiën & Makelaardij is van maandag tot en met donderdag geopend van 9:00 tot 12:30 en van 13:30 tot en met 17:00 uur. Op vrijdag zijn wij geopend van 13:30 tot 20:00.
3. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
4. Telefoon tijdens kantooruren: 024-6631510
5. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 06-54956211
6. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.
7. Al onze diensten zijn ook vermeld op internet: www.verzekeringsplaneet.nl
8. Basten Assurantiën & Makelaardij is ingeschreven in het Handelsregister onder no. 10024427.
9. Het BTW no. is NL809670835B01.
10. Website: www.verzekeringsplaneet.nl E-mail: info@verzekeringsplaneet.nl

Onze relatie met verzekeraars

1. Nederland telt meer dan 400 financiële instellingen. Op basis van onze vakkennis hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Bij deze maatschappijen kijken wij welk product goed past bij uw specifieke wensen.
2. Ons kantoor is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij met geen enkele financiële instelling contractuele verplichtingen hebben om specifiek producten van die instelling in ons advies te betrekken. De RegioBank is hierop een uitzondering. Voor uitsluitend RegioBank klanten verwijzen wij naar de aparte dienstenwijzer RegioBank. Voor u is dat belangrijk om te weten.
3. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Wij hebben een selectie gemaakt van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Met regelmaat wordt de selectie herbezien en indien noodzakelijk aangepast. Wij werken met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering

Aandelenbelang

Voor u is het van belang om te weten dat er geen enkele financiële instelling is die over enig deel van de aandelen van ons kantoor beschikt.

Hoe worden wij beloond?

Voor hoe wij worden beloond verwijzen wij u naar ons dienstverleningsdocument. Dit document zal u ook bij ons eerste gesprek worden overhandigd.

Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12008322. Registratie is een wettelijke verplichting om te mogen bemiddelen bij verzekeringen.
2. De adviseurs van Basten Assurantiën & Makelaardij zijn in het bezit van alle relevante diploma's en certificaten.

Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een (schade)afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over informatieverstrekking of 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 raden wij u aan om uw klacht neer te leggen bij Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer 0900-3552248, website: www.kifid.nl

Dienstverleningsdocument (onze beloning)

Een Dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van onze beloning. Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen en hypotheeklen. Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning. Voor andere financiële producten is dit document niet wettelijk verplicht. Wij hebben echter ervoor gekozen om dit document voor alle producten te gebruiken, dus ook waarvoor dat niet wettelijk verplicht is.

Onze dienstverlening

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, aanpassen), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken. U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen. Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen. Dat doen wij voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen.

Oriënteren

Dit is ons eerste gesprek. Het is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Aanpassen

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.).