



Richard Plug
—assurantiën—



Dienstenwijzer per 01-01-2013

Inleiding

Op de activiteiten van onze onderneming is de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. In deze dienstenwijzer geven wij daarom de belangrijkste informatie over onze onderneming. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.

Naam en adres

Richard Plug Assurantiën
Eksterlaan 29
1971 KS IJmuiden
Tel: 0255-520372 of 06-53860832
Fax: 0255-510619
E-mail: info@richardplug.nl
Website: <http://www.richardplug.nl/>
Inschrijving KVK te Amsterdam: 34098183

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004287.

Wie zijn wij ?

Richard Plug Assurantiën is opgericht als eenmanszaak in 1996. In al uw contacten heeft u dus alleen met mij te maken. Ik ben werkzaam vanuit een kantoor naast mijn huis en kom op afspraak langs bij de klanten. Ik ben adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Ik ben gecertificeerd RAIA (www.raia.nl) en erkend hypotheekadviseur (www.seh.nl).

Wat kunnen wij voor u doen ?

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 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 waar de verzekeringen zijn ondergebracht. Wij controleren bij een verzekering de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven over de door u via onze bemiddeling afgesloten financiële producten. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Hoe worden wij beloofd?

Hierover maken wij van te voren met u een afspraak. Er zijn vier mogelijkheden:

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

- Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

- Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
- Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
- Eventueel verschuldigde BTW / Assurantiebelasting komt bovenop het door ons in rekening gebrachte tarief

2. Wij spreken een tarief inclusief BTW / Assurantiebelasting per opdracht met u af.

3. Wij ontvangen van de financiële instelling waar uw contract 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.

4. Wij spreken een combinatie van bovenstaande mogelijkheden af.

Wat verwachten wij 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;

Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft; en

Dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achteraan en zullen dit zo nodig laten corrigeren.

Aard van de dienstverlening

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

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair Krediet
- Spaarrekeningen

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd dan kunt u zich wenden tot onderstaand onafhankelijk klachteninstituut (ons aansluitnummer 20006052)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10ct/min)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl