



Dienstenwijzer

Duijvelaar & Groffen Verzekeringen

Graag willen wij u inzage geven in hetgeen ons kantoor voor u kan betekenen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Veel van ons werk verrichten wij buiten uw gezichtsveld. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijk situatie en persoonlijke wensen zijn onze leidraad.

Inde dienstenwijzer geven wij daaraan invullingen maken wij u wegwijs in ons kantoor. Duijvelaar & Groffen verzekeringen. Hierna vind u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Duijvelaar & Groffen Verzekeringen
Rijkebuurtstraat 5
4611 GZ Bergen op Zoom

Bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar voor u zijn. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Telefoon 0164-258058
Fax 0164-239966
E-mail info@duijvelaar-groffen.nl
Internet www.duijvelaar-groffen.nl

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 9.00 uur tot 17.30 uur. Buiten deze kantooruren zijn wij op afspraak geopend. Ook is het mogelijk een afspraak bij u thuis te maken.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties aangesloten en ingeschreven. De belangrijkste zijn:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van onder andere financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010697. Het register kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH)

De SEH, een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Dit gebeurt via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben. De hypotheekadviseurs dienen elk jaar hun vak kennis op peil te houden. Onze registratienummers bij de SEH zijn 15269 en 1552.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer is 300007047.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hierover een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via een bedrijfsspaarrekening of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstellingen en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.



Hoe komen wij tot een advies?

Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen of banken te adviseren. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Indien u ons inschakelt om uw belangen op financieel gebied te behartigen, kunt u het volgende van ons verwachten:

- in kaart brengen van uw persoonlijke situatie;
- bekijken of en welk product u nodig heeft en waarom;
- informatie en/of uitleg over producten;
- speciale vergelijkingprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken;
- bemiddeling bij het afsluiten van de verzekering(en) en andere financiële producten;
- controle van de polisgegevens;
- hulp bij schade, afkoop, premievrijmaken, oversluiten en opzegging of enige andere mutatie.
- wij onderhouden namens u de contacten met de maatschappijen bij wie uw contract is afgesloten.

Wij vragen ook iets van u!

Umagaan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paarding van u. Pas dan kunnen wij optimaal uw belangen behartigen.

- Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen u om ons regelmatig en volledig te informeren. De informatie die wij ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven. Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.
- Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen m.b.t. verzekerde zaken, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft.
- Wij vragen u om de ontvangen stukken te controleren. Als iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze dienst te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

- Op basis van provisie
- Op basis van vaste vergoeding

Beëindiging relatie met Duijvelaar & Groffen verzekeringen

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoekend openende 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. Wij blijven in dat geval uw belangen behartigen tot dateen ander intermediair ons heeft laten weten deze zorg te hebben overgenomen.

Klachten over onze dienstverlening?

Wij doen ons best, maar toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan optijd kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Alle klachten worden behandeld volgens onze klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure staat op onze website en is telefonisch op te vragen bij een onafhankelijk klachtcollege. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail info@kifid.nl
Internet www.kifid.nl
Aansluitnr.: 300007047

Wij doen meer voor u!

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze advieswijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om ons verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Contact met onze organisatie?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze dienstverlening of over uw verzekeringspakket? Neem gerust contact met ons op.