

Dienstenwijzer

Wie zijn wij?

Don Assurantiën B.V., handelend onder de naam Don Risicobeheer, gevestigd te Middelburg.

Onze gegevens:

Bezoekadres: Karreveld 2A
4371 GA Koudekerke

Correspondentieadres: Postbus 131
4330 AC Middelburg

Ingeschreven onder nummer KvK voor Zeeland 22011772

Wft vergunning nummer 12003850

Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12003850

Wij hebben een vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen (particulier en zakelijk)
- Levensverzekeringen
- Spaarrekening
- Vermogen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenen
- Bankspaarrekening/opbouwproduct
- Bankspaarrekening/uitkeringsproduct

Daarnaast mogen wij adviseren in Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en op te treden als gevolmachtigd agent op het gebied van:

- Schadeverzekeringen (particulier en zakelijk)

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0118 - 61 51 51
Internet : www.donrisicobeheer.nl
E-mail : info@donrisicobeheer.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Buiten kantooruren kunt u dringende mededelingen inspreken op ons antwoordapparaat. Op de eerstvolgende werkdag nemen wij contact met u op of kunt u ons zelf terugbellen.

Onze dienstverlening

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheke, bankspaarproducten, vermogensopbouw en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van uw doelstellingen, financiële positie en de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten.

Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product afsluiten/afnemen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u vervolgens een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen die gevolgen kunnen hebben voor uw persoonlijke situatie en/of voor de door u afgesloten producten.

Onze relatie met aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) kunnen adviseren op basis van een objectieve analyse. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

Wij hebben een volmacht van deze verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Wij zijn gevolmachtigde voor de Zeeuwse Verzekeringen en Nationale-Nederlanden.

Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de deskundigheid van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van vermogensopbouw en hypotheke. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

Dienstenwijzer

Belangrijk

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit schriftelijk vast via een aparte overeenkomst.

Persoonsgegevens

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden afhankelijk van het product tot 10 jaar na beëindiging van het financiële product of de dienst bewaard conform de richtlijnen van de AVG. Persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade, worden 10 jaar bewaard.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via onze functionaris gegevensbescherming.

Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Als gevolmachtigd agent maken wij ook gebruik van persoonsgegevens die afkomstig zijn van andere bronnen, zoals de stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars, voor de registratie van schadevrije jaren (roy-data) en het afhandelen van schaden (clearinghuis regres), de stichting Centraal Informatie Systeem voor het voorkomen en beheersen van fraude (FISH) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (voertuiginformatie)

Informatie over onze beloning

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te belonen voor onze werkzaamheden. U betaalt voor onze dienstverlening via premie, een vaste declaratie of een combinatie van beide:

- 1) Wij ontvangen van de aanbieders waar uw product is gesloten provisie die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening is gebracht. Dit in de vorm van doorlopende provisie.
- 2) Wij ontvangen een beloning van u, deze beloning geschiedt op basis van declaratie. Dit is een standaardtarief. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij 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. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op de nog te maken kosten. Wij leggen dit vast in een opdrachtformulier. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen hanteren wij altijd een minimumtarief, zowel voor beloning op vaste declaratie, op basis van provisie of een combinatie van beide.
- 3) Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening. Wij rekenen voor onze dienstverlening een vast tarief en daarnaast afhankelijk van de complexiteit en omvang van het advies, ontvangen wij een aanvullende provisie (doorlopend) van de aanbieder. Over deze wijze van beloning informeren wij u vooraf. Daar waar onze beloning op het gebied van de meeste schadeverzekeringen is inbegrepen in de premie die u daarvoor betaalt, brengen wij voor complexe en impactvolle producten (levensverzekeringen, hypotheek, etc.) onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Daarbij hanteren wij in de meeste gevallen een vast tarief voor bepaalde werkzaamheden. Het is echter ook mogelijk dat wij met u een tarief per uur afspreken, waarbij wij tevens een inschatting zullen maken van het aantal uren dat wij aan uw opdracht zullen spenderen. Wanneer u ook na het afsluiten van een financieel product gebruik wilt maken van onze diensten, bestaat de mogelijkheid dat wij u een abonnement aanbieden. Tegen betaling van een periodieke bijdrage zullen wij u dan de nazorg bieden die wij met u overeenkomen.

Dienstenwijzer

<i>Product/dienst</i>	<i>Indicatie aantal uren</i>	<i>Vergoeding maximaal:</i>
Hypotheek inclusief nazorg*	15 - 24 uur	€ 3.000,-
Omzetting bestaande hypotheek	2 - 5 uur	€ 500,-
Verhoging hypotheek	8 - 12 uur	€ 1.250,-
Woonlastbeschermer	2 - 3 uur	€ 250,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	10 - 16 uur	€ 2.000,-
Overlijdensrisicoverzekering	2 - 3 uur	€ 500,-
Banksparrekening/opbouwproduct	4 - 6 uur	€ 500,-
Banksparrekening/uitkeringsproduct	4 - 6 uur	€ 500,-
Uitvaartverzekering	2 - 3 uur	€ 250,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	5 - 7 uur	€ 750,-
Abonnement arbeidsongeschiktheidsverzekering		€ 275,- per jaar/ € 25,- per maand

** nazorg bieden wij u gedurende de looptijd van de hypotheek. Bij nazorg kunt u denken aan advies bij het opnieuw vastzetten van de hypotheekrente of vragen over tussentijdse aflossingen.*

Bij de start van onze werkzaamheden gaan wij uit van de intentie om een product af te sluiten. Daardoor kan ons honorarium vrij van btw blijven. Wanneer wij bij aanvang van onze werkzaamheden zijn overeengekomen dat u uitsluitend ons advies wenst en geen gebruik wilt maken van onze bemiddeling, zijn wij verplicht over onze nota 21% btw te rekenen.

Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003850. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.001430.

Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.