

KiFiD

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Nieboer Financieel Dienstencentrum

Poortstraat 24

9671 EB WINSCHOTEN

Website: [www.nieboer.nl](http://www.nieboer.nl)

Telefoon: 0598-416133

Fax: 0597-416733

### A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de bedrijfstak een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assuratiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten.
2. Ons kantoor heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code.
3. De complete tekst van deze gedragscode kunt u bij ons opvragen en ook downloaden via onze website [www.nieboer.nl](http://www.nieboer.nl).

### B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en ander 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 verzekeringsmaatschappij waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

### C. Onze diensten

#### 1. 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 arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering, aansprakelijkheidsverzekering etc.
2. **Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren** als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

3. **Levensverzekeringen.** Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor en aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. **Hypotheken.** 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. **Financiële planning.** 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.

## 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. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet weinig, verzekert.
4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
5. Wij controleren met u of de aanvraag van de 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 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 bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
8. 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.
9. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. 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.
12. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
13. 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.

### 3. Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekering inschakelt, kunt u van ons desgewenst de

volgende diensten 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. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. 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.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren de met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangen conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. 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.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. 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.
12. 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.
13. 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 beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
14. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of verandering van baan.
15. 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.
16. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
17. 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.

#### 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 onderwerper: 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 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. Nieboer Financieel Dienstencentrum  
Poortstraat 24  
9671 EB WINSCHOTEN  
**Website:** [www.nieboer.nl](http://www.nieboer.nl)  
**Telefoon:** 0598-416133  
**Fax:** 0597-416733  
**E-mail:** [fdc@nieboer.nl](mailto:fdc@nieboer.nl)
3. Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot en met 17.30 uur.
4. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen
5. Telefoon tijdens kantooruren: 0597-416133
6. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u bereiken via telefoonnummer 06-29096483
7. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat.  
U wordt dan de volgende ochtend teruggebeld.

#### F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de verzekeraar de premie's rechtstreeks van u ontvangt, hetzij door een acceptgirokaart of door middel van automatische incasso. Als hiervan wordt afgeweken maken wij vooraf een afspraak met u.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

Wij zijn volledig adviesvrij, d.w.z. dat wij in vrijheid alle producten van maatschappijen waar wij een (sub)agentschap van hebben kunnen adviseren. Met betrekking tot hypotheeken kan worden opgemerkt dat wij gebruik kunnen maken van een groot aantal geldgevers, rechtstreeks dan wel via georganiseerde inkooporganisaties. Dit heeft voor de cliënt een positieve invloed op rente's en voorwaarden. Er is ook geen enkel verschil in de voorkeur voor een geldgever. Het advies is uitsluitend gebaseerd op de belangen van de cliënt.

## **H. Hoe worden wij beloond**

Wij ontvangen van de maatschappijen waarbij uw contract is gesloten een kostenvergoeding welke onderdeel uitmaakt 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.

Bij advisering kunnen wij in voorkomende gevallen vooraf van u informatie/advies kosten verlangen tot maximaal € 500,00 die bij het concreet afsluiten van de zaak verrekend zullen worden.

## **I. Onze kwaliteit**

Ons kantoor voldoet aan alle eisen die de Wet Financiële Dienstverlening met ingang van 01-01-2007 van ons eist.

## **J. Beëindiging relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Daarvoor kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat de bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

## **K. Klachten**

Als u een klacht heeft over een afhandeling of een werkwijze in het algemeen of onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daarover zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) te Den Haag [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

- L. Het vergunningsnummer bij de AFM voor **Nieboer Financieel Dienstencentrum** is: 12009331  
Voor informatie over vergunningen kijk op [www. Afm.nl](http://www.Afm.nl)

Met het ondertekenen van deze Dienstenwijzer bevestigt u kennis te hebben genomen van bovenstaande informatie.

Datum:

Handtekening