



Dienstenwijzer Poort, Sienot & Woltjer Makelaardij, Assurantiën en Hypotheken

De basis is vertrouwen

Al jaren biedt Poort, Sienot & Woltjer zijn diensten aan
in de wijde regio.

Woningbemiddeling, hypotheken,
levensverzekeringen en schadeverzekeringen
(voor zowel bedrijven en particulieren)
zijn de peilers van het bedrijf.

Zeker bij de dienstverlening is vertrouwen de basis.

Het juiste adres in de regio!

Poort, Sienot & Woltjer

Makelaardij
Assurantiën
Hypotheken



A: Inleiding

- 1) De verzekeringsbedrijfstak hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hen biedt.
- 2) Ons kantoor, Poort, Sienot & Woltjer Makelaardij – Assurantiën en Hypotheekadvies, tracht in haar voorlichting zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Wft.
- 3) De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van het Ministerie van Financiën (www.minfin.nl)

B: Wie zijn wij?

- 1) Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het 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 kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
- 2) Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
- 3) De assurantieafdeling van ons kantoor is opgericht in 1990, telt momenteel 4 medewerkers en is met name actief in Noord-Groningen.

C: Onze diensten.

C 1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

- 1) Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden 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/bedrijf etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekering, reisverzekeringen, brandverzekeringen en de verzekering voor uw auto.
- 2) Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
- 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. Voorbeelden zijn: koopsompolis, gemengde verzekering.
- 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.

Passend bij ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

C 2 Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons het volgende verwachten.

- 1) Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen 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) Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- 4) Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag voor een verzekering.
- 5) In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 6) Indien noodzakelijk, kunnen wij u een voorlopige dekking verlenen. 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 een voorlopige dekking af te geven.
- 7) In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode wat voor mogelijkheden u heeft: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- 8) Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- 9) Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 10) Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- 11) Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, 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.

C 3 Levensverzekering

Indien u ons het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

- 1) Wij inventariseren op basis van door u verstrekte gegevens uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen u 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) Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden.
- 4) Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- 5) In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 6) Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- 7) 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.
- 8) Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 9) Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- 10) Een levensverzekering sluit u voor 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 consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- 11) Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden.

D. Wat verwachten wij van u?

- 1) U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u 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 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 u persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit 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 onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- 5) Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval dat 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) Het controleren van de ontvangen stukken. Wij verwachten van u 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 achterheen en zullen zonedig laten corrigeren.

E. Onze bereikbaarheid

- 1) Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen.
- 2) Poort, Sienot & Woltjer Makelaardij - Assurantiën,
M.J. Bultenastraat 6, 9981 JB UITHUIZEN,
Postbus 62, 9980 AB UITHUIZEN,
Telefoon 0595-431455; Fax 0595-433514,
E-mail a.poort@pswgroep.nl.
- 3) Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09.00 uur tot 16.45 uur.

F1. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis

wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

- 1) Wij hebben besloten de incasso uit handen te geven aan de maatschappij. Hierdoor kunnen wij ons meer richten op advisering naar de klant.
- 2) Wel kunt u bij ons terecht over vragen over geïncasseerde premies.
- 3) U kunt kiezen voor een aantal wijzen van betaling: betaling per acceptgiro of automatische incasso van uw bank- of girorekening.
- 4) U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
- 5) In overleg kunt u de premie per maand, kwartaal, half jaar of jaar voldoen.

F2. Afspraken rondom premiebetaling

- 1) Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- 2) Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- 3) Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover inlichten.

G. Onze relaties met verzekeraars

- 1) Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van meerdere verzekeraars kunnen adviseren
- 2) Ons bedrijf is niet in eigendom van een verzekeraar. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

H. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten 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. Wij worden niet beloond op basis van uren-declaratie.

I. Onze kwaliteit

- 1) Ons kantoor staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en is ingeschreven in het register onder nummer 12003865.
- 2) Ons kantoor is aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (certificaatnummer: 0003/5128/3229)
- 3) Ons kantoor is ingeschreven in cliëntenremisier van de Autoriteit Financiële Markten (betreft toezicht effectenverkeer).
- 4) Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
- 5) Wij zijn in het bezit van de noodzakelijke diploma's en certificaten.
- 6) Wij bekwamen ons in het vak via permanente educatie, zowel via lezingen van verzekeraars als middels branche gerichte cursussen.
- 7) Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit een extra zekerheid.
- 8) Ons kantoor staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Groningen, onder nummer 02047296.

J. Beëindiging relatie

- 1) U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze.
- 2) Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten

- 1) Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie 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 contact met u op.
- 3) Alle klachten worden door de directie behandeld.
- 4) Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de Klachteninstituut
- 5) Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900- 3552248, email info@kifid.nl
- 6) Ons aansluitnummer bij Kifid is 300001444.
- 7) U kunt zich tevens tot de Burgelijke Rechter wenden.

Uithuizen, juli 2007

**M.J. Bultenastraat 6
9981 JB Uithuizen**

**Postadres:
Postbus 62
9989 AB Uithuizen**

**Telefoon 0595 - 431 455
Telefax 0595 - 433 514**

**Website: www.pswgroep.nl
E-mail: psw@pswgroep.nl**