

# Renkema Assurantiën

## Dienstenwijzer

### A. Inleiding

De verzekeringsbedrijfstak hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen.

Op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

### B. Wie zijn wij?

Renkema Assurantiën is een van oorsprong op 10 februari 1964 opgericht assurantiëkantoor, terwijl de huidige tenaamstelling dateert van 1 januari 1987, dat particulieren (en bedrijven) helpt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen.

Ons adres is:

Bocholtstraat 18

1066 MG AMSTERDAM

Telefoon en telefax 020-6 150 517

E-mail: [bobrenkema@planet.nl](mailto:bobrenkema@planet.nl)

Internet : [www.renkemaassurantiën.nl](http://www.renkemaassurantiën.nl)

### Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer : 12003858.

### C. Wat doen wij ?

#### 1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens, waarbij de Registratiekamer als onafhankelijke instelling toezicht houdt op de naleving hiervan, zullen deze gegevens niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

#### 2. Specifiek

- a. wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product en ons streven is er op gericht dit zo goed en accuraat mogelijk te verzorgen. Uit het brede aanbod in de markt zoeken wij een voor u passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar of het product aansluit bij uw wensen en mogelijkheden.
- b. wij controleren de polis en de premie, die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- c. tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger.
- d. mocht u te maken krijgen met schade, dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Renkema Assurantiën adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van de volgende voorzieningen:

- Verzekeringen
- Inboedel/huis
- Aansprakelijkheid
- Ziektekosten
- Auto, motor, caravan e.d.
- Rechtsbijstand
- Ongevallen
- Reis/annulering (vrije tijd)
- Uitvaart
- Pensioenen
- Geldleningen

#### **D. Wat verwachten wij van u?**

1. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, verlangen wij 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. Uiteraard kunnen wij u altijd helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

2. Dat u wijzigingen met betrekking tot de verzekerde zaken zo snel mogelijk aan ons of de verzekeringsmaatschappij doorgeeft; **voorbeelden**: wijziging gezinssituatie, verhuizing, verbouwing, andere auto, **verkoop** auto, ondervinden van financiële problemen bij het betalen van de premie(s) e.d.

3. Wij verwachten van u, dat u de ontvangen stukken controleert.

Vooraf 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 zonodig laten corrigeren. **Ons advies: bel altijd in geval van twijfel!**

#### **E. Onze bereikbaarheid**

1. Over het algemeen is ons kantoor op werkdagen geopend van 9.30 tot 17.00 uur; om er zeker van te zijn, dat uw persoonlijke adviseur aanwezig en beschikbaar is, doet u er goed aan vooraf telefonisch een afspraak te maken.

2. Bij afwezigheid van de adviseur - bijvoorbeeld in geval van vakantie – is er een telefonisch achterwacht; deze achterwacht instrueert u waar u terecht kunt met uw vragen, wijzigingen enz.

3. in **noodgevallen** mag u ons ook 's avonds en in het weekend telefonisch benaderen; in het geval u ons antwoordapparaat aantreft kunt u uw boodschap op de band inspreken; wellicht ten overvloede wijzen wij u er op, dat wij **per fax** wel dag en nacht bereikbaar zijn!

4. ook **schriftelijk** kunt u ons bereiken. U kunt uw post adresseren aan: **Bocholtstraat 18, 1066 MG AMSTERDAM**. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post, die ons kantoor niet < tijdig > bereikt en de eventuele nadelige gevolgen, die uit het niet tijdig bereiken van uw poststukken voortvloeien. Uitsluitend als u uw post aangetekend aan ons verstuurt, heeft u de zekerheid, dat uw post ons bereikt.

#### **F. Hoe de premiebetaling verloopt.**

Nadat de verzekering is gesloten ontvangt u via ons kantoor of rechtstreeks van de

verzekeringsmaatschappij uw polis en overige bescheiden. Voor de betaling van de verschuldigde premie(s) ontvangt u van ons en/of de verzekeringmaatschappij een acceptgirokaart, behalve in het geval u de verzekeringmaatschappij gemachtigd heeft om de premie(s) automatisch te doen afschrijven.

Voordat u een verzekering afsluit, ontvangt u een opgave van de premie, waarop tevens de gewenste betaalwijze en de duur van de periode waarover de premie verschuldigd is, vermeld staan. Voor zover van toepassing informeren wij u ook over de bijbehorende poliskosten, eventuele verlengings/prolongatiekosten en assurantiebelasting.

Premiebetaling in termijnen is over het algemeen mogelijk; soms worden bij gespreide betaling premietoelagen berekend.

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

Renkema Assurantiën is een zelfstandig en onafhankelijk assurantiëkantoor. Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen, dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringmaatschappijen en/of banken.

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 zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **Selectie van aanbieders**

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

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

Wij ontvangen van de maatschappijen waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding, die onderdeel vormt van de premie, die bij u in rekening wordt gebracht. Deze vergoeding heet provisie, die wij ontvangen voor onze bemiddeling en beheer van uw verzekeringen.

Renkema Assurantiën heeft er bewust voor gekozen de provisiestructuur als vergoedingsvorm in stand te laten. Zo kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering via ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten.

### **I. Onze kwaliteit.**

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de SER (Sociaal Economische Raad) onder nummer A 310.905. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 33191774.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).
4. Wij zijn in het bezit van een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **J. Beëindiging relatie.**

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en wij zullen er alles aan doen

om uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een zo goed mogelijke afwikkeling van de aan ons toevertrouwd zaken. Niettemin is het mogelijk, dat u de relatie wilt beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Wij zullen u altijd een reden geven waarom wij de relatie met u beëindigen. Dit laat onverlet, dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

#### **K. Hebt u een klacht?**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit ons te laten weten. Wij doen dan ons best om u weer tevreden te stellen. Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijke klachteninstantie: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257 te 2509 AG DEN HAAG, telefoonnummer 0900-fkacht ofwel 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut). Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

#### **Datum/volgnummer**

Volgnummer 12003858.03 opgesteld te Amsterdam op 1 maart 2008.