

ADVIESWIJZER

Assurantiekantoor Het Sticht-Huiskes
Kernkampplantsoen 67
3571 PM UTRECHT

Telefoon : 030-271 90 27

Onze website: www.stichthuiskes.nl

E-mail adres : advies@stichthuiskes.nl

Wie zijn wij?

Assurantiekantoor Het Sticht-Huiskes is adviseur op het gebied van schadeverzekeringen. Ons assurantiekantoor bestaat al sinds 1948.

Door onze bemiddeling komen contracten met verzekeringsmaatschappijen tot stand, waarbij wij onafhankelijk zijn van welke marktpartij dan ook.

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.

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, daarnaast eist de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) hen biedt. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wet op het Financieel Toezicht.

Onze diensten

Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld een aanrijding krijgt met uw auto, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u ziek wordt, er brand uitbreekt in uw huis. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld:

een motorrijtuigverzekeringen
een reisverzekering
een ziektekostenverzekering
een brandverzekering.

Uit hoofde van 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.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- ✓ Wij maken 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.
- ✓ Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- ✓ Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- ✓ Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- ✓ Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze zo goed mogelijk aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- ✓ Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- ✓ Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- ✓ In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- ✓ 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 overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- ✓ 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.
- ✓ Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- ✓ Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- ✓ Wij houden uw portefeuille actueel.
- ✓ Mocht u een schade ondervinden, welke valt onder de dekking van de via ons kantoor afgesloten verzekeringen, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij en een eventuele expert.
- ✓ 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(en).

Bemiddeling

Met betrekking tot onze bemiddeling mag u van ons het volgende verwachten:

- ✓ Onafhankelijke bemiddeling bij het afsluiten van geadviseerde verzekeringen.
- ✓ Controle van de polisgegevens, beoordeling op juistheid op basis van de door onze relatie verstrekte gegevens.
- ✓ Incasso en afdracht van premie.
- ✓ Hulp bij schade, oversluiten en opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

Behalve op verzoek van onze relatie, zal Assurantiekantoor Het Sticht-Huiskes ook op eigen initiatief handelen en informeren.

Wij onderhouden voor onze relaties alle contacten met verzekeraars, tenzij anders overeen is gekomen.

Wat verwachten wij van u?

- ✓ 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.
- ✓ Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of u uiteindelijk zo goed mogelijk verzekerd bent.
- ✓ 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.
- ✓ Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: 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.
- ✓ 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.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Assurantiekantoor Het Sticht-Huiskes

(Post)adres : Kernkampplantsoen 67, 3571 PM UTRECHT

Telefoon : 030-2719027

Onze website: www.stichthuiskes.nl

E-mail adres : advies@stichthuiskes.nl

Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 16.30 uur.

Telefoon tijdens kantooruren: 030-2719027

Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u via ons e-mailadres advies@stichthuiskes.nl of via onze Whatsapp-service, via ons mobiele nummer 06-11482318, een bericht achter laten. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Voor spoedeisende gevallen kunt u contact met ons opnemen via ons mobiele nummer 06-11482318.

Buiten kantooruren mogelijk ons per e-mail uw bericht te sturen of gebruik te maken van de contactmogelijkheden via onze website of via onze Whatsapp-service.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door ons kantoor

- ✓ Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling.
- ✓ U kunt de premie met behulp van een acceptgiro van uw bank- of girorekening overmaken.
- ✓ Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- ✓ Premies worden in principe per jaar betaald.
- ✓ In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
- ✓ Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- ✓ Als u eenmaal uw premie aan ons heeft betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

Incasso door verzekeraar

- ✓ U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
- ✓ Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- ✓ Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- ✓ Premies worden in principe per jaar betaald.
- ✓ Indien bij de betreffende verzekeraar de mogelijkheid bestaat kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
- ✓ Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
- ✓ Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Afspraken rondom premiebetaling

- ✓ Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies 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.
- ✓ Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we mogelijk naar een oplossing kunnen zoeken.
- ✓ Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Onze relatie met verzekeraars

Assurantiekantoor Het Sticht-Huiskes is onafhankelijk bemiddelaar, niet gebonden aan enige verzekeraar of producenten van een verzekeraar.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van de verzekeringmaatschappijen, waar wij mee samenwerken, kunnen adviseren.

Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars. Wij baseren het advies voor de cliënt op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële diensten.

Op uw verzoek verstrekken wij u een opgave van verzekeraars waar wij mee samenwerken.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is 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.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we 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. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Onze kwaliteit

Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder vergunningnummer 12002723. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen en adviseren bij verzekeringen.

Wij zijn in het bezit van de relevante diploma's. Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. U mag daar uiteraard financieel nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, zal de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Beëindiging relatie

- ✓ 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 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.

Klachten?

Wij behartigen uw belangen op gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij hebben een interne klachtenprocedure. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. In de meeste situaties kunnen wij uw klacht snel verhelpen.

Wij zijn aangesloten bij een onafhankelijk klachteninstituut. Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich met uw klacht wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Het adres van het Instituut is:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AN DEN HAAG

Telefoon : 0900-3552248

E-mail : info@kifid.nl

Website : www.kifid.nl

Aan het indienen van een klacht zijn voor de consument geen kosten verbonden.

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.