

## **DIENSTENWIJZER**

Geachte heer, mevrouw,

Graag stellen wij u voor aan onze organisatie. Wij zijn zeer verheugd dat u overweegt uw belangen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten door ons kantoor te laten behartigen. Wij beseffen als geen ander dat het kiezen van een financiële dienstverlener een belangrijke aangelegenheid is. Een keuze waarbij u zekerheid wilt hebben dat u het juiste besluit neemt.

Ook is het ons duidelijk, dat veel consumenten eigenlijk willen weten hoe ze de verschillende financiële dienstverleners kunnen vergelijken. Hoe ze juist die adviseur kunnen kiezen die het beste aansluit bij hun wensen en omstandigheden.

Dat is niet zo verwonderlijk, want eerlijk gezegd gebeurt veel van ons werk buiten uw gezichtsveld. En kunt u dus moeilijk de verschillen in aanpak en degelijkheid beoordelen. En misschien weet u eigenlijk helemaal niet wat wij precies iedere dag voor u doen, wanneer wij zeggen dat wij uw belangen behartigen.

Vandaar dat wij voor onze (nieuwe) relaties deze dienstenwijzer hebben geschreven waarin wij u een overzicht geven in de wijze waarop ons kantoor werkt en wat wij precies voor u doen. U kunt zo nog beter beoordelen of wij u van dienst kunnen zijn op een wijze die u past. Wij hopen van harte dat deze kennismaking u bevalt. En als u verdere vragen heeft, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen. Wij zijn u graag van dienst!

Met vriendelijke groet,

Adviescentrum van de Graaf  
A.J. van de Graaf

## **INHOUDSOPGAVE**

### **1 Algemeen profiel van Adviescentrum van de Graaf**

1. Adviescentrum van de Graaf in enkele woorden
2. Nog meer activiteiten
3. Onafhankelijkheid
4. Spreiding van de dienstverlening
5. Kwaliteit van de dienstverlening
6. Honorering
7. Intern beloningsbeleid
8. Klachten
9. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
10. Referenties
11. Wft-vergunning

### **2 Hoe wij u van dienst zijn**

1. Schadeverzekeringen
2. Levensverzekeringen
3. Hypotheken en Consumptief krediet
4. Sparen en betalen (bancaire producten)
5. Premie incasso
6. Gespreide premiebetaling
7. Verstrekken periodieke aanvullende informatie
8. Persoonsgegevens
9. Beëindiging van de relatie
10. Bereikbaarheid van adviescentrum van de Graaf
11. Wijziging dienstverlening

### **3 Wat wij van u vragen**

1. Informatie over elders lopende verzekeringen
2. Informatie over wijzigingen van uw persoonlijke situatie
3. Controle van ontvangen stukken
4. Schades direct melden
5. Eerlijke informatie

## **1 Algemeen profiel Adviescentrum van de Graaf**

In de pagina's hierna geven wij eerst algemene informatie over ons bedrijf. Zodat u zich een goed beeld kunt vormen over wie wij zijn, hoe wij werken en welke kwaliteitscriteria wij stellen.

### **1.1 Adviescentrum van de Graaf in enkele woorden**

Het aanbieden en leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De klant staat centraal
- Het streven om onze dienstverlening continu naar een hoger niveau te brengen
- Een zo optimaal mogelijk geautomatiseerde administratieve verwerking; de kans op fouten in het proces wordt hierdoor tot een minimum beperkt
- Innovatie en implementatie hiervan in het bedrijfsproces; hierdoor wordt een bijdrage geleverd aan een correcte en snelle verwerking
- Adviescentrum van de Graaf is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

### **1.2 Andere activiteiten**

Adviescentrum van de Graaf is een brede organisatie op het gebied van financiële dienstverlening.

### **1.3 Onafhankelijkheid**

Adviescentrum van de Graaf is als adviseur onafhankelijk. Wij vinden dit belangrijk om u het juiste advies te kunnen geven.

Juist door het feit dat wij onafhankelijk zijn kunnen wij u die financiële instelling adviseren die goed aansluit bij uw persoonlijke wensen en omstandigheden. En net zo belangrijk; wij kunnen namens u onderhandelen. Net zo lang totdat wij het resultaat hebben bereikt dat aansluit bij de wensen die u ons kenbaar heeft gemaakt. Dat kan omdat wij op geen enkele wijze juridisch gebonden zijn aan de instellingen die wij adviseren.

### **1.4 Spreiding van de dienstverlening**

Nederland telt honderden verzekeringsmaatschappijen. Het is niet mogelijk om voor elke verzekering of financiële dienst bij al deze instellingen offertes op te vragen. Wij selecteren daarom die instellingen die naar ons oordeel een goede prijs/prestatieverhouding hebben.

Daarnaast houden wij dagelijks de ontwikkelingen en trends in de markt in de gaten zodat wij hier direct op in kunnen spelen.

Hierbij letten wij op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie. Maar ook op de wijze en snelheid waarmee de maatschappij schades afwikkelt. En natuurlijk dient iedere maatschappij waar wij zaken mee doen onder toezicht te staan van De Nederlandsche Bank.

Indien wij een advies geven over een te sluiten verzekering of andere financiële dienst, selecteren wij binnen deze groep van instellingen die verzekering of financiële dienst die aansluit bij de wensen van de cliënt die ons advies vraagt.

### **1.5 Kwaliteit van de dienstverlening**

De kwaliteit van ons kantoor is voor een groot deel gebaseerd op professionaliteit. Naast ervaring hebben wij veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn wij in het bezit van alle relevante algemene en specifieke verzekeringsdiploma's alsmede de benodigde kennis op het gebied van hypotheek. Deze kennis wordt door het volgen van opleidingen up-to-date gehouden.

### **1.6 Honorering**

Indien u een financieel product afsluit ontvangen wij in sommige gevallen van de aanbieder (verzekeringsmaatschappij /geldverstrekker) een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten.

In alle andere gevallen brengen wij onze cliënten rechtstreeks kosten in rekening voor onze werkzaamheden. Dit wordt vóóraf schriftelijk aangegeven. Hierbij vermelden wij ons uurtarief en tevens de schatting van de kosten die de werkzaamheden met zich mee zullen brengen.

### **1.7 Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers wordt niet bepaald door de hoeveelheid werk die gedaan wordt, het aantal afgesloten en/of bemiddelde producten of adviezen die worden gegeven. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris. Onze medewerkers worden beoordeeld op klantgerichtheid, inzet en betrokkenheid. De beloning van onze medewerkers wordt op basis van deze beoordeling bepaald.

### **1.8 Klachten**

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk na drie werkdagen een reactie.

Daarnaast zijn wij aangesloten bij een onafhankelijk klachtcollege. Consumenten kunnen hier hun klacht voorleggen die dan door het Klachteninstituut wordt onderzocht.

Het adres van het Instituut is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 0900 – 3552248

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

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

Indien u een nadere informatie over het Klachteninstituut Verzekeringen wilt ontvangen sturen wij u dit graag toe. Uiteraard kunt u de informatie ook rechtstreeks bij het Klachteninstituut opvragen.

### **1.9 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten.

### **1.10 Referenties**

Indien u overweegt cliënt van ons kantoor te worden, kunnen wij ons voorstellen dat u zeker wilt zijn dat u de juiste keuze maakt. Naast de algemene informatie die u in deze dienstenwijzer kunt lezen, kunnen wij u ook referenties van bedrijven en particulieren geven. Uiteraard hebben deze cliënten ingestemd met het feit dat wij hen als referentieadres vermelden. Wilt u graag enkele namen van klanten ontvangen, neemt u dan gerust contact met ons op.

### **1.11 Wft vergunning**

Niet iedereen mag in Nederland zomaar in financiële diensten bemiddelen. Voorwaarde is dat men hiervoor over de vereiste deskundigheid beschikt. Vervolgens dient men zich te wenden tot de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om een vergunning aan te vragen. De AFM controleert of de aanvrager daadwerkelijk over de vereiste deskundigheid beschikt. Maar ook wordt gekeken naar de integriteit en betrouwbaarheid van de aanvrager. Adviescentrum van de Graaf heeft een Wft-vergunning onder nummer 12007144 voor de volgende diensten:

- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Betalen en sparen
- Elektronisch geld
- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Gevolmachtigd agent

## **2 Hoe wij u van dienst zijn**

In voorgaande pagina's heeft u algemene informatie kunnen lezen over ons kantoor. In dit hoofdstuk vertellen wij u meer over wat wij feitelijk voor u doen op het moment dat wij uw belangen op het gebied van verzekeringen mogen behartigen.

### **2.1 Schadeverzekeringen**

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

- 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.
- 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 kunt 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 belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste 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.
- 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.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- 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.

### **2.2 Levensverzekeringen**

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
- Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.

- 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.
- 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, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- 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. In precies in die periode u iets overkomt, 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.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier
- 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.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
- Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies door verzekeringsmaatschappijen worden aangewend, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- 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 beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- 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.
- Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- 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.

### **2.3 Hypotheken en Consumptief krediet**

Een kredietverlener heeft de plicht om informatie in te winnen voorafgaande aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst over de financiële positie van de consument:

- Informatie over de financiële positie.
- Inkomsten; bron en hoogte van de inkomsten of relevante derden.
- Bepaalde vaste uitgaven; huur, hypotheek, alimentatie, ziektekosten etc.

Daarnaast moet hij beoordelen - ter voorkoming van overkreditering van de consument – of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is. Is dit niet verantwoord – gezien de financiële positie – dan moet kredietverstrekker ‘nee’ verkopen. Indien u ons op het gebied van hypotheken inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
- Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.

- 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.
- 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, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- 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 u iets overkomt, 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.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
- Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies door verzekeringsmaatschappijen worden aangewend, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- 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 beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- 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.
- Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- 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.

#### **2.4 Sparen en betalen (bancaire producten)**

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt.
- Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Indien u advies vraagt omtrent spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.
- Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden van de producten.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een rekening.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een rekening correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens hen door een bank worden vastgezet, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

- Indien de datum waarop een tegoed vrijvalt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze u over het bedrag kan beschikken evenals, indien gewens, de mogelijkheden om het opnieuw vast te zetten.
- Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.
- Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

### **2.5 Premie incasso**

De premies die u voor uw verzekeringen moet betalen, worden in principe door ons kantoor geïncasseerd. U krijgt dus van ons kantoor de nota. Met u kunnen wij afspreken dat deze premies automatisch van uw bank of girorekening worden afgeschreven of dat u zelf telkens hiervoor een betaalopdracht geeft. In een aantal gevallen, met name bij levensverzekeringen, verzorgt de verzekeringsmaatschappij de incasso. Na ontvangst van de premie worden deze door ons tijdig overgedragen aan de verzekeringsmaatschappij. Voor u heeft het feit dat wij zelf de incasso van de verzekeringspremies regelen, een aantal voordelen. Zo kunnen wij bijvoorbeeld goed controleren of de maatschappij wel de juiste premies in rekening brengt en daarbij rekening houdt met allerlei kortingen waarop u misschien recht heeft. Ook kunt u bij onduidelijkheden over de nota's altijd bij ons terecht.

Het tijdig betalen van de premie is erg belangrijk. Indien u namelijk een nota niet betaalt binnen de voorgeschreven termijn en vervolgens schade optreedt, kan een verzekeringsmaatschappij hier voor u vervelende consequenties aan verbinden. Door het feit dat wij goed inzicht hebben welke nota's eventueel niet tijdig zijn betaald, kunnen wij tijdig contact met u opnemen om na te gaan wat de oorzaak is van het feit dat bepaalde nota's onbetaald zijn gebleven.

### **2.6 Gespreide premiebetaling**

In veel gevallen is het mogelijk de premies, tegen een toeslag, van uw verzekeringen gespreid te betalen. Bijvoorbeeld per kwartaal of per maand. Dit voorkomt dat u ineens premies voor een heel jaar moet betalen op een moment dat u dat misschien net even niet uitkomt.

### **2.7 Verstrekken periodieke aanvullende informatie**

Indien er aanleiding toe is informeren wij u over algemene ontwikkelingen binnen ons vakgebied waarvan wij veronderstellen dat die voor u van belang kunnen zijn. Ook hebben wij een eigen internetsite [www.adviescentrum.net](http://www.adviescentrum.net) die u kunt raadplegen.

### **2.8 Persoonsgegevens**

Om onze werkzaamheden op een juiste wijze te kunnen uitvoeren administreren wij diverse gegevens van u. Deze persoonsadministratie voldoet aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Welke gegevens door ons worden geadmistreerd kunt u nagaan in het register van het College Bescherming Persoonsgegevens ([www.cbppweb.nl](http://www.cbppweb.nl)) onder meldingsnummer 1323449. Periodiek zullen wij u verzoeken uw gegevens op juistheid te controleren.

### **2.9 Beëindiging van de relatie**

Wij zijn er trots op u als klant te hebben en wij gaan ervan uit, dat u ook graag klant van ons bent. Toch kan er een situatie ontstaan dat u voor een ander intermediair kiest. U bent hier volledig vrij in.

Indien u ons laat weten dat u onze relatie niet wilt voortzetten dan bespreken wij eerst waarom u hier de voorkeur aan geeft. Het kan namelijk zijn dat er misverstanden zijn ontstaan die probleemloos kunnen worden opgelost.

Indien u toch bij uw besluit blijft, dan zullen wij ervoor zorg dragen dat de overdracht van de verzekeringen naar de nieuwe financiële dienstverlener op een juiste wijze wordt uitgevoerd.



### **2.10 Bereikbaarheid van Adviescentrum van de Graaf**

Het is belangrijk dat u ons altijd kunt bereiken. Om een schade door te geven of omdat u een vraag over een bestaande verzekering heeft. U kunt ons langs tal van wegen bereiken:

*Vestigingsadres*

Energieweg 11  
3281 NH Numansdorp

*Postadres*

Postbus 7478  
3280 AG Numansdorp  
Tel. 0186-575619

E-mail [info@adviescentrum.net](mailto:info@adviescentrum.net)

Internet [www.adviescentrum.net](http://www.adviescentrum.net)

### **2.11 Wijziging dienstverlening**

Indien er zich relevante wijzigingen voordoen in onze dienstverlening, zoals omschreven in deze dienstenwijzer, zullen wij u hierover informeren.

### **3 Samenspel Adviescentrum van de Graaf en cliënt**

Op voorgaande pagina's hebben wij aangegeven op welke wijze wij de cliënten van ons kantoor van dienst zijn. Maar dit kunnen wij alleen optimaal doen wanneer ook onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij onze cliënten het volgende:

#### **3.1 Informatie over elders lopende verzekeringen**

Het kan zijn dat u ook verzekeringen heeft gesloten bij een andere instantie dan ons kantoor. Voor ons is dit geen enkel bezwaar. Maar het is wel van belang te weten om welke verzekeringen het gaat. Want wanneer wij niet weten welke andere verzekeringen u heeft afgesloten, kunnen er onbedoeld leemtes in uw verzekeringsportefeuille gaan ontstaan. Ook bestaat dan de kans dat wij u niet tijdig informeren over voor u relevante wijzigingen in rechtspraak en (fiscale en sociale) wetgeving.

Daarom willen wij altijd een compleet overzicht hebben van de risico's die u verzekerd heeft. Als u, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte of ongeval, tijdelijk niet bij machte bent om zelf uw belangen te behartigen, kunnen wij dit alleen voor u waarnemen wanneer wij een compleet overzicht hebben van de maatschappijen die benaderd moeten worden.

#### **3.2 Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie**

Het is erg belangrijk dat u ons informeert over veranderingen in uw persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld een verhuizing, een andere baan, de start van een samenleving, een huwelijk, de geboorte van uw kind of de aankoop van een woning. En zo zijn er tal van andere gebeurtenissen die stuk voor stuk gevolgen kunnen hebben voor uw verzekeringspakket.

Als u een wijziging opgeeft kunnen wij u een formulier sturen waarin u verzocht wordt informatie te verstrekken over de nieuwe situatie. In uw eigen belang vragen wij u om altijd deze formulieren terug te sturen. Indien u aangeeft bepaalde veranderingen te verwachten, nemen wij tijdig contact met u op om na te gaan of uw verzekeringen moeten worden aangepast.

Alleen op die wijze kunnen wij uw verzekeringspakket optimaal laten aansluiten bij uw persoonlijke situatie van dat moment. Overigens, naast de gebruikelijke communicatiemiddelen kunt u ook via onze website [www.adviescentrum.net](http://www.adviescentrum.net) een wijziging doorgeven.

#### **3.3 Controle van ontvangen stukken**

Wij vragen u om alle stukken die u van ons ontvangt, en met name de polisbladen, goed te controleren op juistheid en volledigheid. Hiermee kan worden voorkomen dat fouten in de communicatie leiden tot het niet of niet voldoende verzekerd zijn.

#### **3.4 Schades direct melden**

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Bijvoorbeeld door een deskundige te benoemen die zowel de oorzaak van de schade als de financiële gevolgen vaststelt. Directe actie op dit punt kan voorkomen dat later discussies met de verzekeringsmaatschappij gaan ontstaan. Hiertoe dient u direct de bewijzen te verzamelen en vast te leggen. Vandaar dat wij u vragen ons zo snel mogelijk te informeren over een schade waarmee u geconfronteerd wordt.

#### **3.5 Eerlijke informatie**

Overbodig: maar wij verwachten dat onze cliënten de waarheid spreken. Wij zijn op het gebied van verzekeringen uw belangenbehartiger. Maar wij verwachten dat onze cliënten ons altijd naar waarheid informeren. Zowel bij het aangaan van de verzekering als wanneer een beroep wordt gedaan op deze verzekering.

Indien wij onverhoopt geconfronteerd worden met een cliënt die opzettelijk foutieve informatie verschaft met het doel de verzekeringsmaatschappij op oneigenlijke gronden te bewegen een verzekering af te sluiten of ten onrechte een uitkering te doen, dan zullen wij direct de relatie met deze cliënt beëindigen. Uiteraard zorgen wij in dat geval wel voor dat de overdracht van de verzekeringen naar een eventueel nieuwe financiële dienstverlener van deze cliënt correct zal verlopen.