



Dienstenwijzer

Duidelijk en transparant over onze dienstverlening!

VDBS vindt het belangrijk dat u goed inzicht heeft in de dienstverlening welke wij u bieden. Om u goed te informeren hebben wij deze Dienstenwijzer opgesteld. Zo is vooraf duidelijk wat u van ons kunt verwachten.

Wie zijn wij?

Van den Brink & Schuiteman Assurantiën BV (VDBS) is een allround financiële dienstverlener opgericht in 1948. Wij zijn gevestigd in Putten. Vanuit deze vestiging richten wij ons op het ontzorgen van onze relaties op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en financiële planning.

Met een team van 14 deskundige medewerkers werken wij dagelijks aan één gezamenlijk doel:

‘Wij helpen onze relaties graag om hun dromen te realiseren, de financiële risico’s van het dagelijks leven te beheersen en te herstellen van onverwachte gebeurtenissen!’.

Persoonlijk advies en lokale betrokkenheid vormen al meer dan 75 jaar onze basis.

Van den Brink & Schuiteman Assurantiën BV
Midden Engweg 21
3882 TS PUTTEN
0341-353854

Info@vdbb.nl
www.vdbb.nl

Advies vrij

Wij zijn een onafhankelijke dienstverlener, niet verbonden aan een verzekeringsmaatschappij of een bank. Wij zijn daarom volledig vrij in de keuze van de financiële producten. Dit heeft voor u het voordeel dat wij een objectieve vergelijking kunnen maken tussen de verschillende aanbieders. Op basis van deze vergelijking adviseren wij u het financiële product welke het beste aansluit bij u persoonlijke situatie.

Onze vergoeding

Voor schadeverzekeringen bestaat onze vergoeding veelal uit provisie. Deze wordt door de verzekeringsmaatschappij aan ons uitbetaald. De provisie is opgenomen in de premie van de schadeverzekeringen welke u via onze bemiddeling afsluit.

Vanuit het oogpunt van transparantie heeft Van den Brink & Schuiteman al voor het verbod op provisie voor complexe producten de keuze gemaakt om voor deze producten, zoals hypotheek, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen niet meer op provisiebasis te werken.

In deze gevallen zal met u worden overeengekomen dat wij een advies- of bemiddelingsfee in rekening brengen. De advies- of bemiddelingsfee wordt altijd door middel van een overeenkomst met u vastgelegd.

Welke producten en diensten kunnen wij u aanbieden

Wij bieden u de mogelijkheid om via ons verzekeringen en andere financiële producten af te sluiten.

Onze vergunning (vergunningnummer 12011172) bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) stelt ons in staat u breed te adviseren. Wij kunnen u ondersteunen bij de volgende activiteiten:

Adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Zorgverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Vermogensproducten
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Onze werkwijze

Inventariseren van uw wensen

Voor bijna elke verzekering die u afsluit informeren wij naar uw persoonlijke situatie en wensen met betrekking tot het financiële product. Op basis hiervan kunnen wij een advies op maat samenstellen.

Keuzemogelijkheden

Het aanbod van verzekeraars en de producten is groot. Er kunnen aanzienlijke verschillen zijn in premies en voorwaarden. Wij selecteren voor u het meest geschikte product.

Wanneer bent u verzekerd?

Gebruikelijk is dat u bent verzekerd op het moment dat de verzekeringsmaatschappij uw aanvraag heeft accepteert. Het is ook mogelijk dat u direct verzekerd moet zijn. Het afgeven van een voorlopige dekking is dan een oplossing. De mogelijkheid hiervan is echter wel afhankelijk van het soort verzekering en de bijbehorende risico's.

Beheer van uw financiële producten

Financiële producten waarvan u ons heeft verzocht deze te beheren hebben wij opgenomen in onze administratie. Het is daarom belangrijk dat u ons informeert over veranderingen in uw persoonlijke situatie. Dit kan zijn een huwelijk, geboorte, wijziging van baan of aankoop van een woning. Wij stellen dan de verzekeringsmaatschappij hiervan op de hoogte.

Wat wij van u verwachten

Bij het aanvragen van een financieel product is het belangrijk dat u het aanvraagformulier volledig en naar waarheid invult. Als u informatie achterwege laat, of onjuist invult kan dit verstrekkinge gevolgen hebben voor een eventuele (schade)uitkering.

Als wij geconfronteerd worden met opzettelijke foutieve informatie of onvolledige informatie zullen wij de verzekeringsmaatschappij verzoeken de verzekering te beëindigen.

Wij verwachten dat u ons tijdig en volledig informeert over wijzigingen (zoals een verhuizing, huwelijk, verbouwing enz). Juiste informatie is cruciaal om uw risico's afgedekt te houden.

Controleer altijd de ontvangen stukken

U dient altijd de ontvangen stukken te controleren. Tijdens het aanvragen of wijzigen van een verzekering bestaat de mogelijkheid van het maken van een fout. Heeft u vragen of een fout ontdekt, belt u dan. Wij zullen deze vervolgens zo snel mogelijk herstellen.

Een schade zo snel mogelijk melden

Heeft u schade geleden? Laat het ons zo spoedig mogelijk weten. Op dat moment kunnen wij zo snel mogelijk maatregelen nemen.

Premiebetaling

Voor het aanvragen van een verzekering of financieel product ontvangt u een opgave van de premie, advies- of bemiddelingsfee. Hierbij worden ook afspraken over de betaaltermijn vastgelegd.

Uw betaling

De verzekeringspremie betaald u per jaar vooruit. Premiebetaling per maand, kwartaal of per half jaar is vaak ook mogelijk. Per verzekeringsmaatschappij is het echter verschillend of hiervoor een toeslag wordt berekend. Maandbetaling is echter alleen mogelijk met gebruikmaking van een automatische incasso.

Betaalwijze

U kunt kiezen voor betaling per acceptgiro of automatische incasso.

Als u kiest voor betaling per acceptgiro dient u het bedrag binnen 30 dagen na de premieervaldatum door ons ontvangen te zijn. Voor betaling per acceptgiro geldt een toeslag van € 2,50 per betalingstermijn.

Als u kiest voor automatische incasso dient u ervoor te zorgen dat er voldoende saldo op uw bankrekening aanwezig is om het bedrag te kunnen afschrijven. De betalingsverplichting rust bij u. De gevolgen van een niet geslaagde incasso zijn dan ook voor uw rekening.

Betalingsherinnering

Als het bedrag niet binnen 14 dagen door ons is ontvangen, krijgt u een herinnering. Veertien dagen na deze herinnering ontvangt u, indien het bedrag nog steeds niet is voldaan, een aanmaning. Na deze tweede herinnering (aanmaning) zal het bedrag worden verhoogd met onze incasso kosten.

Gevolgen van niet-tijdige betaling

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen zal de dekking van uw verzekering worden opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeringsmaatschappij niet tot uitkering over zal gaan. De betalingsverplichting blijft echter bestaan.

Bij een motorrijtuigverzekering zal het kenteken worden afgemeld bij het Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd geregistreerd. Dit kan leiden tot een boete. De precieze gevolgen van niet of niet tijdig betaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden van de betreffende verzekering.

Wat te doen bij schade of uitkering

Als u te maken krijgt met schade is het zaak dat u ons zo spoedig mogelijk inlicht.

Wij zullen u bij een auto- of motorschade informeren of er sprake is van een aangesloten herstelbedrijf. Dit is veelal kostenbesparend op uw eigen risico. Dit is mogelijk bij ruit- en cascochade.

Om de schade te kunnen claimen bij de verzekeringsmaatschappij dienen wij in het bezit te zijn van een schadeaangifteformulier. Deze zullen wij u per post of e-mail toesturen.

Voortgang van uw claim

U vult het schadeaangifteformulier zo volledig mogelijk in. Vergeet u niet het formulier te ondertekenen. U stuurt het schadeaangifteformulier, samen met nota's en eventueel proces-verbaal naar ons toe. Wij zorgen dat uw claim zo snel mogelijk bij de verzekeringsmaatschappij wordt ingediend.

Wij voeren correspondentie met de verzekeringsmaatschappij en houden u hiervan op de hoogte. U kunt altijd contact met ons opnemen om te informeren wat precies de stand van zaken is. Na toekenning van de claim zullen wij de standpenningen zo spoedig mogelijk aan u overmaken.

Uitkering rechtstreeks aan hersteller.

Bij steeds meer verzekeringen is er sprake van schadevergoeding in natura. Veel voorkomende schades zijn de ruit- en cascochade bij motorrijtuigen.

Privacy

Om u van dienst te kunnen zijn, hebben we uw persoonsgegevens nodig. Uiteraard gaan wij hier zorgvuldig en vertrouwelijk mee om. Meer informatie over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens kunt u vinden in onze privacyverklaring.

Onze kwaliteit

Wij willen zo goed mogelijk voldoen aan de wettelijk gestelde eisen en meer. Ons bedrijf dan wel medewerkers van ons bedrijf zijn daarom aangesloten bij:

		
Ons kantoor is lid van Adfiz, de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. Financieel dienstverleners die lid zijn van Adfiz kiezen er voor zich kwalitatief te onderscheiden. Zij kiezen er met hun lidmaatschap actief en vrijwillig voor te voldoen aan een aantal lidmaatschaps-eisen, die hen onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven.	De Stichting Erkend Financieel Adviseur (SEFA) speelt een cruciale rol in het waarborgen van de kwaliteit van financieel advies. Zij reikt het keurmerk Erkend Financieel Adviseur uit aan professionals die niet alleen de benodigde kennis en ervaring hebben, maar zich ook continu bijscholen om up-to-date te blijven met de laatste ontwikkelingen. Deze persoonsgebonden erkenning verzekert u van een deskundige en actuele begeleiding bij al uw financiële vraagstukken.	Ons kantoor besteedt voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen we dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus. Zo kennen wij een interne klachtenprocedure en zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Deze organisaties eisen van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm. Deze norm geldt voor zowel voor onze werkwijze als de wijze waarop de vakkennis van de medewerkers op peil wordt gehouden. Opleiding en permanente educatie vormen dan ook een belangrijk aandachtspunt.

Hoe kunt u ons bereiken?

Wij proberen op zoveel mogelijke manieren voor onze relaties bereikbaar te zijn voor schademelding, vragen en mutaties.

U bent natuurlijk altijd welkom op ons kantoor. Dit kan ook zonder afspraak.

De openingstijden van de vestiging Putten is op maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur en van 13.15 uur tot 17.00 uur.

Midden Engweg 21
3882 TS Putten
Telefoon: 0341-353854

Ook na kantooruren kunt u ons voor zeer dringende gevallen bereiken op 06 – 29209656. Het doorgeven van een wijziging of een vraag is mogelijk via de website of e-mail. Ons algemeen e-mailadres is info@vdb.nl.

Klachten.

Wij proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar het kan dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij verzoeken u dit kenbaar te maken.

U kunt u klacht schriftelijk indienen bij de directie.

Wij zijn ook aangesloten bij het onafhankelijk klachtencollege Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.007442

Bent u van mening dat uw klacht door ons niet goed is afgehandeld of dat uw belangen zijn geschaad kunt u terecht bij het Kifid.

Het adres is:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 – 8338960
Internet: www.kifid.nl

Beëindiging relatie.

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande (verzekering)contracten in stand blijven.