

Dienstenwijzer Pouwels Advies b.v.

I Inleiding

De bedrijfstak verzekeringen vindt een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen en overige financiële dienstverlening zeer belangrijk. 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 hen biedt. Pouwels Advies b.v. tracht in haar voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wft. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van onze beroepsorganisatie, de Nederlandse Vereniging van Makelaars in assurantiën en Assurantieadviseurs (NVA), waar wij bij zijn aangesloten. (www.adfiz.nl)

II Wie zijn wij?

Pouwels Advies b.v. is adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten, zoals pensioenen, lijfrentes, hypotheek, financieringen en sparen. 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 kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze adviezen begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Wij hechten waarde aan een langdurige, duurzame relatie tussen u en ons kantoor. Het kantoor bestaat sinds 1946 en wij werken landelijk, met als accent de regio West- en Midden-Brabant. Ons registratienummer bij de kamer van Koophandel is 20042234.

III Welke diensten verlenen wij?

Pouwels Advies b.v. geeft onafhankelijk advies aan particulieren en bedrijven op het gebied van schade- en levensverzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële producten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken kunt krijgen. Daarna gaan wij na welke risico's verzekerd kunnen worden en overleggen we met u welke risico's u verzekerd wil hebben. Hierbij adviseren wij u, welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. In onze advisering betrekken wij in voorkomende gevallen ook de bancaire producten zoals een spaarrekening eigen woning, het beleggingsrecht eigen woning, lijfrentespaarrekening en lijfrente-beleggingsrecht. Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Ook mag u van ons tussentijdse adviezen verwachten gedurende de looptijd van een overeenkomst.

III Wat mag u concreet van ons verwachten?

Wij zullen voor u de volgende werkzaamheden verrichten: Advisering:

- het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie

- bezien of en welk product u nodig hebt en waarom
- informatie en/of uitleg over producten
- bezien welke van de besproken producten u eventueel niet nodig hebt en waarom niet.

Ten aanzien van bemiddeling/administratie en beheer:

- bemiddelen bij het afsluiten van de geadviseerde verzekering(en) en andere financiële producten
- controle van de polisgegevens
- beoordeling van de juistheid van het contract
- incasso en afdracht van de premie

Tijdens de looptijd:

- hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiten, opzeggen of welke mutatie dan ook op basis van noodzakelijke aanpassingen.
- Contacten met de maatschappij waar uw overeenkomst is ondergebracht.

IV Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u een juiste informatieverstrekking. Dat is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan op grond van de wet en of de verzekeringsvoorwaarden een schade geheel of gedeeltelijk worden afgewezen en dus niet vergoed.

Ook van eventueel elders lopende verzekeringen willen wij op de hoogte zijn. Deze informatie is noodzakelijk om te bepalen of u onder- of misschien zelfs oververzekerd bent.

Ook als uw persoonlijke omstandigheden wijzigen verwachten wij van u dat u dit aan ons meld. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. U kunt hierbij denken aan: samenwonen, huwelijk, geboorte, scheiding, overlijden, wijzigingen in en aan uw woning, beroepswijziging, belangrijke wijzigingen van uw inkomen door promotie of verandering van werkkring, aanschaf van kostbare zaken, verhuizing en of beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Ook als u direct met een verzekeraar communiceert ontvangen wij daarvan graag de informatie.

Wij vragen u de te ontvangen stukken grondig te controleren en onverhoopte onvolkomenheden direct aan ons te melden. Uiteraard verwachten wij ook van u dat betalingen die aan ons worden gedaan, tijdig bij ons binnen zijn.

V Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 tot 17.00 uur. Ons kantoor vindt u aan de St. Ignatiusstraat 1, 4817 KA Breda. Ons postadres is Potbus 3405, 4800 DK BREDA of Antwoordnummer 105, 4800 WB Breda. Telefonisch zijn wij bereikbaar op nummer 076-5223450 en per fax op nummer 076-5219957. De automatische telefoonbeantwoorder geeft buiten kantooruren om, u een nummer, wie u in noodgevallen kunt bereiken. Uiteraard vindt u relevante informatie op onze website; www.pouwels.nl en kunt u ons mailen op pouwels@pouwels.nl of info@pouwels.nl.

VI Hoe verlopen de betalingen?

De door u te betalen premies mogen aan ons betaald worden dan wel rechtstreeks aan de verzekeraar of financiële instelling. Dit kan middels automatische betaling of incasso, acceptgiro of contant op ons kantoor, we hebben echter geen pin-automaat. Betaling aan ons, staat gelijk aan betaling aan de financiële instelling. In die gevallen dat bijvoorbeeld een verzekeraar directe betaling aan hen eist, zullen wij u dit altijd melden.

Met namen verzekeringen worden altijd vooruit betaald. Uiteraard kunt u, in overleg, in termijnen betalen. De voorwaarden omtrent termijnbetalingen worden altijd met u besproken ook als deze termijnbetalingen rechtstreeks aan de maatschappij gedaan worden.

Wij maken u er op attent dat, indien de premie niet tijdig voldaan wordt, u door ons of de maatschappij herinnerd wordt aan uw betalingsverplichting. Indien de betaling uitblijft, dan kan de verzekeraar de dekking van een polis opschorten of zelfs beëindigen. De incasso van de premie kan dan uit handen worden gegeven aan een incassobureau. De extra kosten hiervan zijn voor uw rekening.

VII Welke relatie onderhouden wij met verzekeraars?

Als lid van de NVA, zijn wij ongebonden en onderhouden contacten met nagenoeg de meeste verzekeraars en financiële instellingen in Nederland en enkele verzekeraars in België. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht bij bepaalde verzekeraars zaken onder te brengen en kunnen u dus objectief adviseren. Bij schade behartigen wij uw belangen. Door een intensieve samenwerking met een inkoopcombinatie en volmacht bedrijf bieden wij u een **Pouwels Pakketpolis**.

VIII Hoe worden wij beloond?

Voor elke dienst die wij verlenen, sluiten van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en financieringen ontvangen wij provisie van de verzekeraar of financiële instelling. Deze provisie is opgenomen in de premie of in de kosten van de betreffende instelling. U betaald hiervoor dus niets extra.

In voorkomende gevallen brengen wij een uurtarief in rekening, nadat dit uitvoerig met u is besproken en u, uw toestemming hiervoor hebt gegeven. U ontvangt hiervoor

een offerte en een indicatie van de te maken kosten. Uiteraard ontvangen wij dan geen provisies.

IX Van welke kwaliteit is onze dienstverlening?

De kwaliteit van onze dienstverlening is hoog. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Deze geeft vergunningen af en wij hebben de navolgende vergunningen: schade- en levensverzekeringen, hypothecair krediet, beleggen Variant A, betaalrekeningen, elektronisch geld en sparen. Pouwels Advies b.v. is ingeschreven bij de AFM onder nummer 12004132. Deze registratie is wettelijk verplicht en kan gecontroleerd worden op de website van de AFM, www.afm.nl. Wij zijn lid van de NVA en ook Erkend Hypotheekadviseur en met deze lidmaatschappen voldoen we aan de hoogste eisen inzake professionaliteit, integriteit en vakbekwaamheid. We worden dan ook regelmatig bijgeschoold en volgen onze verplichte cursussen inzake permanente educatie (PE). Relevante diploma's zijn: Assurantie A, Erkend Hypotheekadviseur en Gecertificeerd Pensioenadviseur. Uiteraard hebben wij een (verplichte) beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze polis biedt u extra zekerheid op het moment dat wij, onverhoopt, beroepsfouten zouden maken.

X Kan een relatie beëindigd worden?

U bent geheel vrij een relatie met ons te beëindigen, zonder opgave van redenen, kosteloos en zonder opzegtermijn. De overeenkomst met een verzekeraar wordt dan in overleg met u ondergebracht bij een andere tussenpersoon. De contractuele verplichting naar de verzekeraars of financiële instellingen blijven wel bestaan. Ook wij kunnen de keuze (moeten) maken de relatie met u te beëindigen. Onze zorgplicht blijft bestaan tot in overleg met u een andere tussenpersoon is gevonden, deze neemt dan de zorgplicht over.

XI Waar kunt u een klacht kwijt?

Als u een klacht hebt over ons of over onze dienstverlening of informatieverstrekking, verzoeken wij u ons zo spoedig mogelijk daarover te informeren. Wij kunnen u desgewenst informeren over onze interne klachtenprocedure. Wij stellen alles in het werk om tot een oplossing van een geschil te komen.

Mochten wij samen niet tot een oplossing komen dan kunt u terecht bij; Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248, e-mail; info@kifid.nl ; website www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.001668.

Mocht u omtrent de inhoud van deze Dienstenwijzer nog vragen hebben, horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,
Pouwels Advies b.v.