

Dienstenwijzer voor de cliënten van:

Naam kantoor: **Oosterveld assurantiën**
Adres: Westeinde 18
Postcode / woonplaats: 9431 CE Westerbork
Telefoon: 0593-331212

Website: www.oosterveld.nl
Fax : 0593-333272
E-mail : info@oosterveld.nl

Wie zijn wij?

- ◆ Oosterveld assurantiën zijn niet gebonden adviseurs c.q. vrije bemiddelaars op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten.
- ◆ Wij zien het als onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt of eventueel zou kunnen krijgen. De vervulling van die taak is slechts goed uitvoerbaar indien wij op de hoogte zijn van alle relevante gegevens, inclusief alle gegevens die betrekking hebben op elders afgesloten verzekeringen. Zijn alle gegevens bij ons bekend gemaakt, dan zijn wij in staat om met u na te gaan welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
- ◆ Naast deze advisering / bemiddeling begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u - via onze bemiddeling - verzekeringen onderbrengt.
- ◆ Ons kantoor is opgericht in 1929, telt 4 medewerkers en is met name actief in de regio Drenthe.

Onze diensten

Algemeen

- ◆ Wij kunnen voor u bemiddelen op het gebied van:
- ◆ Schadeverzekeringen: Met dit soort verzekeringen kunt u **schade** vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen. Zo ook verzekeringen die op basis van een vooraf afgesproken omvang de uitkering van **een som geld** garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
- ◆ Levensverzekeringen: Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
- ◆ Hypotheken: Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
- ◆ Bancaire zaken: Oosterveld assurantiën treedt als bemiddelaar op voor verschillende Banken, welke onder meer producten aanbiedt op het gebied van sparen en beleggen, consumptief krediet en hypotheek. 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, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten;

- ◆ Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen 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 laten 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 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.
- ◆ 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.

Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons (indien gewenst) de volgende dienstverlening verwachten:

- ◆ Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Tevens onderzoeken wij 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.
- ◆ 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 een onvoorzien gebeurtenis 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.
- ◆ 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 spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij 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.
- ◆ Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
- ◆ 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 controleren of de hoogte van de uitkering correct is gelet op 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.

Hypotheken

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

- ◆ Wij onderzoeken uw vermogenspositie en bekijken welke hypotheek u eventueel al heeft lopen.
- ◆ Wij bekijken welke hypotheek het beste bij uw financiële positie past, rekening houdend met de fiscale mogelijkheden.
- ◆ Wij geven u informatie over de verschillende producten binnen de hypotheekleningen, zoals bijvoorbeeld inkomensbescherming.
- ◆ Bij het invullen van de aanvraag voor een hypotheek staan wij terzijde.
- ◆ De aanvraag voor de hypotheek wordt samen met u gecontroleerd.
- ◆ In een later stadium controleren wij of de ontvangen papieren van de hypotheekverstrekker conform de aanvraag is.
- ◆ Alle stukken die op uw situatie betrekking hebben worden door ons gearhiveerd in een persoonlijk dossier.
- ◆ Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop de spaarpremies, in het geval van een spaarhypotheek, namens onze relaties door de hypotheekverstrekker worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- ◆ Een hypotheek wordt door u gesloten voor een langere periode, waarbij binnen dertig jaar de hypotheek afgelost dient te zijn, wil men in aanmerking blijven voor hypotheekaftrek. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de hypotheek wilt aflossen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging.
- ◆ Ook kunnen wij u bijstaan bij het oversluiten van een hypotheek in verband met een lagere hypotheekrente.

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.
- ◆ Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is onder meer nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- ◆ 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 onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, 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.
- ◆ Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral 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 achteraan en zullen het corrigeren.

Onze bereikbaarheid

- ◆ Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
- ◆ Oosterveld assurantien, Westeinde 18, 9431 CE Westerbork, website: www.oosterveld.nl, tel. 0593 - 33 12 12, fax 0593 - 33 32 72, e-mail: info@oosterveld.nl
- ◆ Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot en met 18.00 uur.
- ◆ Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
- ◆ Telefoon tijdens kantooruren: 0593 - 33 12 12
- ◆ Telefoon buiten kantooruren: 0593 - 33 12 12 U wordt dan doorverwezen via ons antwoordapparaat.
- ◆ Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 0593 - 33 12 12 of **06-51602571**

De premie

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

Incasso door Oosterveld assurantien

- ◆ Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
 - a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro,
 - b) automatische afschrijving van bank of giro, etc.
- ◆ U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
- ◆ 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.
- ◆ In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
- ◆ Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.
- ◆ Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- ◆ Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
- ◆ Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

Incasso door verzekeraar

- ◆ U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
- ◆ 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.
- ◆ 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 ingelicht.
- ◆ Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.
- ◆ 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 premie 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 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

- ◆ Wij betrekken in onze niet gebonden advisering en vrije bemiddeling de producten van een beperkt aantal verzekeraars.
- ◆ Geen van de aandelen van ons bedrijf zijn in handen van een verzekeraar.

Hoe worden wij beloofd?

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.

EN/OF

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 het meerwerk met zich meebrengt.
- ◆ 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 ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12002219. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
- ◆ Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 04035654.
- ◆ Wij zijn Erkend Hypotheekadviseur.
- ◆ Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
- ◆ Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie

- ◆ U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij Oosterveld assurantien totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

- ◆ Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
- ◆ Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
- ◆ Alle klachten worden door de directie behandeld.

- ◆ Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut, Postbus 93560, 2509 AN, Den Haag, T. (070) 333 89 99, F. (070) 333 89 00, e-mail: info@klachteninstituut.nl; www.klachteninstituut.nl.
- ◆ U kunt zich desgewenst tot de Burgerlijke Rechter wenden.

© 2001 Verbond van Verzekeraars / NBVA / NVA

Vereenvoudiging voor commerciële doeleinden is niet toegestaan, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbenden. In alle overige gevallen is vereenvoudiging met bronvermelding toegestaan. (Bron: Verbond van Verzekeraars/NBVA/NVA)

Verbond van Verzekeraars

Postbus 235
2509 AL Den Haag
telefoon: 070-333 85 00
telefax: 070-333 85 10

NBVA

Postbus 6152
4000 HD Tiel
telefoon: 0344-62 02 00
telefax: 0344-61 79 28

NVA

Postbus 93450
3800 AE Amersfoort
telefoon: 033-464 34 64
telefax: 033-462 20 75