



DIENSTENWIJZER

PKB Financiële Diensten
Achterste Weide 35
Telefoon: 0316-343 691
Fax : 0316-343 693
e-mail : info@pkbfd.nl
website : www.pkbfd.nl

A. INLEIDING

Als financieel adviseurs hechten wij aan goede voorlichting op het gebied van financiële producten en verzekeringen. Middels deze dienstenwijzer geven wij u algemene informatie over wie wij zijn en over onze werkwijze.

B. WIE ZIJN WIJ?

Wij zijn adviseurs op het gebied van hypotheek, toekomstvoorzieningen, verzekeringen, pensioenen en andere financiële diensten. Het is onze werkwijze om voor onze relaties een integraal plan op te stellen, waarbinnen deze gebieden aan de orde komen en, waar nodig, aan te geven wat de oplossingen kunnen zijn. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken kunt hebben. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen inzake de producten die naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de financiële producten onderbrengt.

C. ONZE DIENSTEN

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden
2. Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
3. 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.
4. Financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en mogelijk in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

Indien u ons inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren samen met u uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden. Bij levensverzekeringen 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.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering of verzorgen voor u de aanvraag van een hypotheekofferte.

6. Wij controleren met u of de aanvraag correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de offerte of polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien dit noodzakelijk is, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Bij levens- of schadeverzekeringen besteden wij voor zover dat noodzakelijk en gewenst is, 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 schade optreedt, kan het belangrijk zijn voor u dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen. In geval van een nieuwe hypotheek kan het zijn dat u een overbruggingsfinanciering nodig heeft. Ook die aanvraag verzorgen wij, zo nodig, voor u.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. 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.
12. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, 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 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.
13. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden.
14. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde, zullen wij, zodra wij daarover geïnformeerd zijn, namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

D. WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

1. 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 de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. 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.
4. 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden in de meeste gevallen contact met de verzekeraar. In sommige gevallen kunt u zelf in contact staan met de verzekeraar; wij stellen u daarvan dan op de hoogte.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. DE PREMIE

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

Incasso vindt plaats door de verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.

5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, per kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. 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.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling

1. 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.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namen u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

F. ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen verplichtingen hebben om producten bij een bepaalde verzekeraar of financiële instelling onder te brengen.. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen selecteren wij maatschappijen en producten op basis van performance, prijs- en kwaliteitverhouding, informatievoorziening etc.

G. HOE WORDEN WIJ BELOOND?

Wij kunnen op verschillende manieren worden beloond:

1. Wij kunnen vooraf met de klant een vaste beloning voor ons advies afspreken.
2. De klant betaalt ons rechtstreeks op basis van een urenverklaring.

H. ABONNEMENTENSYSTEEM

Vanaf januari 2009 hebben wij een abonnementensysteem voor Continu Financieel Advies en Begeleiding geïntroduceerd. Middels dit abonnement bieden wij onze klanten Continu Financieel Advies en Begeleiding. Wij maken onderscheid in drie abonnementen A, B en C, waarbij de mate van begeleiding meer of minder intensief is, afhankelijk van het profiel en de wens van de klant. Afhankelijk van het type abonnement behoren de jaarlijkse aangifte Inkomstenbelasting, het zeer intensief begeleiden van een klantdossier en tenminste eenmaal per jaar een bezoek bij de klant thuis tot de mogelijkheden.

I. ONZE KWALITEIT

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten en werkt onder vergunning nummer 12045463
2. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's/certificaten: Assurantie B, Erkend Hypotheek Adviseur, Beleggen en Consumptief Krediet.
3. Via permanente educatie bekwamen wij ons verder in ons vak.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
5. Wij zijn aangesloten bij het KiFiD, de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

J. BEEINDIGING RELATIE

1. 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.
2. 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 dan bij ons totdat een andere intermediair de zorgplicht overneemt.

K. ONZE BEREIKBAARHEID

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

PKB Financiële Diensten

Achterste Weide 35

Telefoon: 0316-343 691

Telefax : 0316-343 693

Mobiel : 06-531 644 92

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09.00 tot en met 17.00 uur

Voor contact buiten kantooruren kunt u ons op ons mobiele nummer bereiken.

Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan teruggebeld.

L. KLACHTEN

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij dan zo snel mogelijk contact op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een door het ministerie van Financiën erkende geschillencommissie.
5. KiFiD, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl
U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

PKB Financiële Diensten , maart 2018