

Dienstenwijzer mr. Tielens Assurantiën

Mr. Tielens Assurantiën
Postbus 99
6130 AB Sittard
telefoon 046-4513543
e-mail info@tielens.nl

Rijksweg Zuid 174
6134 AG Sittard
fax 046-4525081
internet www.tielens.nl

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, daarnaast eist de Wet financiële dienstverlening (Wfd) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) hun biedt.
2. Ons kantoor, mr. Tielens Assurantiën, tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wfd.
3. De complete tekst van deze gedragscode kunt u bij ons opvragen en ook te downloaden via onze website www.tielens.nl, of downloaden via de website van de beroepsorganisatie waar wij bij zijn aangesloten; www.nva.nl.

B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, pensioenen en andere financiële diensten. 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 moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
3. Ons kantoor is opgericht in 1953, telt 3 medewerkers en is met name actief in de regio Limburg.

C. Onze diensten

C1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

1. 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. Ook voor de meer gespecialiseerde verzekeringen kunt U een beroep op ons doen. Denk daarbij aan evenementenverzekeringen, transportverzekeringen, beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen, technische verzekeringen (CAR, machinebreuk).
2. verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. 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.
4. financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en 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 c.q. te doen toenemen.

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.

C2. Schadeverzekeringen

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

1. Wij maken, op basis van de 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.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. 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.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. 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.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is. Uiteraard verwachten wij van U, dat U daar ook attent op bent.
9. 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.
10. 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. Uiteraard verwachten wij van U, dat U daar ook attent op bent.
 11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
 12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
 13. 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.
 14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
 15. 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.

C3. Levensverzekeringen

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

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij 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 Uw wensen, doelstellingen en de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. 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.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is. Uiteraard verwachten wij van U, dat U daar ook attent op bent.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. 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 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.
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. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
17. 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.

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer 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.
2. Hebt 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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

5. 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.
6. Wij vragen U de gegevens van de ontvangen stukken goed te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

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

2. Mr. Tielens Assurantiën

Bezoek-adres	:	Rijksweg Zuid 174, 6134 AG, Sittard
Postadres	:	Postbus 99, 6130 AB, Sittard
Website	:	www.tielens.nl
Telefoon	:	046-4513543
Buiten kantooortijd	:	046-4513543 (met automatische doorschakeling of doorverwijzing)
Fax	:	046-452508
E-mail	:	info@tielens.nl

3. Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 tot en met 17.00 uur.

4. Ook buiten kantooruren zijn wij meestentijds beschikbaar voor U. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen. Voor dringende zaken en noodgevallen hoeft U geen afspraak te maken.

5. Telefoon tijdens kantooruren: 046-4513543

6. Telefoon buiten kantooruren: 046-4513543 (met automatische doorschakeling of doorverwijzing). Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via deze telefoonnummers.

7. Als ons kantoor niet bereikbaar is, kunt U Uw boodschap inspreken op het antwoordapparaat. U wordt dan de volgende dag teruggebeld.

8. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie) die een poliswijziging vereist, bevestigen wij U deze wijziging per post, fax of e-mail. Als U geen bevestiging ontvangt, is de wijziging niet doorgevoerd en dient deze opnieuw te worden doorgegeven.

F. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij behoren volledig tot de ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om producten van meerdere verzekeraars te adviseren (Overigens brengt het lidmaatschap van de NVA dit vanzelf met zich mee.). Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars. Wij kunnen verzekeringen onderbrengen bij meer dan 100 verzekeraars.

2. Geen enkele verzekeraar heeft een aandeel in ons bedrijf.

G. De premie

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

G1 Incasso door mr. Tielens Assurantiën

1. 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:

2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.

3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

5. Premies worden in principe per jaar betaald.

6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies periodiek, bij voorkeur maandelijks, te betalen.

7. Er zijn geen kosten gemoeid met de periodieke premiebetaling. Als dat zou veranderen wordt u daarover vooraf ingelicht.

8. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij gewoonlijk tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

G2. Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.

2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

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, 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 via de verzekeraar, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor. Bij pakketten is dat meestal niet het geval.

G3. Afspraken rondom premiebetaling

1. 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.

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 namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

H. Hoe worden wij beloond?

H1. Beloning op basis van provisie

1. 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. Voor extra diensten die aan u worden geleverd worden in eerste instantie geen kosten in rekening gebracht. Als dat verandert informeren wij u hierover vooraf.

H2. Beloning op basis van declaratie

1. In uitzonderlijke gevallen zou een beloning op basis van declaratie mogelijk kunnen zijn. In dat geval is dat op basis een uurtarief, waarover vooraf met U wordt overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn, als een eventueel te betalen voorschot.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

I. Onze kwaliteit

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:
 - Schadeverzekeringen
 - Levensverzekeringen en Pensioenen
 - HypothekenOns kantoor is ingeschreven in het Wfd-register onder nummer: 12009606. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wfd-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).
2. Ons kantoor is aangesloten bij : NVA (Nederlandse Vereniging van Makelaars in Assurantiën en Assurantieadviseurs).
3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van haar leden een hoge kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
4. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:
 - a. Nederlands Recht, met als deelvakken o.a.:
 - i. Schade en schadevergoedingsrecht
 - ii. Schadeverzekeringen
 - iii. Levensverzekeringen
 - b. Assurantie-B
 - c. Assurantie-A
 - d. Pensioenpraktijk I
 - e. Pensioenpraktijk II
 - f. Erkend Hypotheekadviseur
 - g. Akkermans 5-daagse Pensioencursus
5. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met door ons gemaakte beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

J. Beëindiging 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 bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. 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, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Klachten worden gewoonlijk door de directie behandeld.
4. 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. Ons registratienummer bij het klachteninstituut is 19000509.
5. U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.