

ADVIESWIJZER

RATKAI ASSURANTIEN

Adres: Martinus Houttuynhof 17
2341 PP Oegstgeest
Telefoon: (071)5013351
(06)50288416
Fax: (071)5013352
E-mail: info@ratkai.nl

1 INLEIDING

Geachte cliënt,

- 1.1 De verzekeringstak hecht zich aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is van binnen de verzekeringstak een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Het betreft hier de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair, de GIDI.
- 1.2 Ons kantoor heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code.
- 1.3 De complete tekst van deze gedragscode kunt u op de website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars, opvragen, www.verzekeraars.nl.

2 WIE ZIJN WIJ

- 2.1 Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. 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.
- 2.2 Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij(en) waar u uw verzekering(en) onderbrengt.

3 ONZE DIENSTEN

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

3.1 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 u vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc..

U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering. Voor elke situatie is een passende verzekering af te sluiten.

3.2 verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren

Voor als u of één van uw gezinsleden blijvend invaliden wordt of komt te overlijden.

3.3 levensverzekeringen

Hierbij gaat het om bijvoorbeeld 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.

3.4 hypotheek

Onze doelstelling hierbij is om te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

3.5 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 toekomst veilig te stellen dan wel te doen toenemen.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen wij deze niet, zonder uw toestemming, aan derden ter beschikking worden gesteld.

4 SCHADEVERZEKERINGEN

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons het volgende verwachten:

- 4.1 Wij maken 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.
- 4.2 Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- 4.3 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.
- 4.4 Samen met u laten wij erop dat u niet teveel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- 4.5 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.
- 4.6 Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- 4.7 Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- 4.8 In een later stadium controleren wij of de polis, die u van de verzekeraar ontvangt, conform de aanvraag is.
- 4.9 Noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich voor kan doen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enkele dagen, daar eerst aanvullende informatie verstrekt moet worden. 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.

- 4.10 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
 - bij een andere verzekeraar voortzetten
- 4.11 Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- 4.12 Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 4.13 Wij houden uw portefeuille actueel.
- 4.14 Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Wij melden uw schade o.a. bij uw verzekeraar.
- 4.15 Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij namens u maatregelen 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.

5 LEVENSVZERKERINGEN

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

- 5.1 Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft getroffen voor uw pensioen.
- 5.2 Vervolgens bekijken wij met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- 5.3 In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden, zoals die voor uw situatie gelden.
- 5.4 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 in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- 5.5 Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- 5.6 Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- 5.7 In een later stadium controleren wij of de polis, die u van de verzekeraar ontvangt, conform de aanvraag is.
- 5.8 Indien noodzakelijk, bieden wij u begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring.
- 5.9 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 wat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment waarop dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in deze 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.
- 5.10 Wij archiveren alle stukken die op u situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 5.11 Wij houden uw portefeuille actueel.
- 5.12 Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien u daar prijs

op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen gevolgen heeft uw persoonlijke situatie.

- 5.13 Indien u als relatie wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop uw spaarpremies door de verzekeraar worden belegd, begeleiden wij de communicatie met de betreffende financiële instelling.
- 5.14 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.
- 5.15 Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van een waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of bij verandering van baan.
- 5.16 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.
- 5.17 Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is gelet op de polisvoorwaarden, zoals die voor u gelden.
- 5.18 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 aan uw erfgenamen te verrichten.

6 WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

- 6.1 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 op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is deze schade niet of niet geheel te vergoeden.
- 6.2 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 oververzekerd.
- 6.3 Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen m.b.t. verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onderverzekerd blijven.
- 6.4 Voorbeelden van wijzigingen, van de persoonlijke situatie, zijn: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering in inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing of het beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- 6.5 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.

7 ONZE BEREIKBAARHEID

- 7.1 Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties, U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
Ratkai Assurantiën

Martinus Houttuynhof 17
2341 PP Oegstgeest
Telefoon: (071)5013351
(06)50288416
Fax: (071)5013352
Website: www.ratkai.nl
E-mail: info@ratkai.nl

- 7.2 Wij zijn op werkdagen van 9.00 tot en met 17.00 uur geopend.
- 7.3 Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
- 7.4 Telefoon tijdens kantooruren:(071)5013351
- 7.5 Telefoon buiten kantooruren: (06)50288416
- 7.6 In geval dat de telefoon niet wordt opgenomen kunt u een bericht inspreken op het antwoordapparaat. U wordt dan z.s.m. teruggebeld.

8 PREMIE

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

Incasso door verzekeraar

- 8.1 U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekeningnummer af te laten schrijven.
- 8.2 Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- 8.3 Ook kunt u uw premie overmaken m.b.v. een acceptgiro.
- 8.4 In overleg kunt u ervoor kiezen de premie(s) per jaar, half jaar, kwartaal of per maand te betalen.
- 8.5 Als er kosten aan periodieke betaling zijn verbonden, dan wordt u daarover ingelicht.
- 8.6 Als u vragen heeft 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.
- 8.7 Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling

- 8.8 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.
- 8.9 Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- 8.10 Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

9 HOE WORDEN WIJ BELOOND

Op grond van onze relatie met de verzekeringsmaatschappijen zullen wij vooral geschikte verzekeringen adviseren die voor uw specifieke situatie in aanmerking komen.

Hoe worden wij beloond?

- 9.1 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. Indien er extra diensten aan u worden geleverd, waarvoor bij u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

10 ONZE KWALITEIT

- 10.1 Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) Deze vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
- 10.2 Wij zijn in bezit van alle vereiste diploma's, zoals assurantie-B, erkend hypotheekadviseur etc..
- 10.3 Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
- 10.4 Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

11 BEEINDIGING RELATIE

- 11.1 U heeft 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.
- 11.2 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.

12 KLACHTEN

- 12.1 Als u een klacht heeft over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over gebrekkige informatie of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar z.s.m. over te informeren.
- 12.2 Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
- 12.3 Alle klachten worden door de directie behandeld.
- 12.4 Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke:
Stichting Klachteninstituut
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
telefoon: (070) 3338999
fax: (070) 3338900
e-mail: info@klachteninstituut.nl
website: www.klachteninstituut.nl
- 12.5 U kunt zich tevens wenden tot de burgerlijke rechter.