

# Dienstenwijzer van Adviesbureau J.A.M.Louwe,

Jewelweg 7, 1759 HA Callantsoog, Telefoon:0224-581689 Fax: 0224 – 582245, E-mail: [info@louwe.nl](mailto:info@louwe.nl).

## Inleiding

De verzekeringsbedrijfstaking hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstaking een dienstenwijzer opgesteld.

Deze dienstenwijzer schrijft voor aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Ons kantoor heeft deze dienstenwijzer onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud hiervan. De werking van de dienstenwijzer komt overeen met de gestelde normen van de AFM (= Autoriteit Financiële Markten).

## Algemeen

Adviesbureau J.A.M.Louwe is een bedrijf dat particulieren en bedrijven helpt bij het vinden en afsluiten van schade- en levensverzekeringen alsmede aanverwante financiële producten zoals bijvoorbeeld bankproducten.

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.

## Wat doen wij ?

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven op de polis;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies en ondersteuning krijgen hoe verder te handelen;

## Wat verwachten wij van u?

1. 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. Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar tijdig doorgeeft.
3. 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 achterheen en zullen het zonedig laten corrigeren.

## Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen in de regel aanwezig van 09:00 tot 17:00 uur. Telefonisch zijn wij, indien u dat noodzakelijk vindt, ook 's avonds en in het weekend bereikbaar op telefoonnummer 0224 581689. In principe wordt u dan doorgeschakeld naar een GSM telefoon.
2. Als wij niet direct bereikbaar zijn kunt u een boodschap inspreken op de voice-mail of mailen naar [info@louwe.nl](mailto:info@louwe.nl)

## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de verzekeringsmaatschappij de premie bij u incasseert. Als daarvan afgeweken wordt, maken wij daarover vooraf een afspraak. Eenmalige premiebijbetalingen kunnen soms per acceptgirokaart betaald moeten worden.

## Adviesvrij / Onze relatie met verzekeraars / Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van de verzekeraars waar wij een agentschap of subagentschap van hebben, kunnen adviseren. Geen deel van ons bedrijf is in handen van een verzekeraar. Wij hebben ook geen andere financiële verplichtingen aan verzekeraars. Dat neem niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een bepaalde groep verzekeraars. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe. Voor de producten sparen en betalen zijn wij **gebonden** bemiddelaar, dat wil zeggen dat wij zelfstandig intermediair van SNS Regio Bank zijn.

### Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) waar uw contract gesloten is een vergoeding 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.

### Onze kwaliteit

1. Adviesbureau J.A.M.Louwe heeft een vergunning onder nummer 12011816 volgens de Wet Financieel Toezicht waarvan de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de toezichhouder is. De vergunning is geldig voor ; schadeverzekeringen, levensverzekeringen, elektronisch geld, spaarrekeningen en betaalrekeningen
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 37040302.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) .
4. Wij zijn in het bezit van een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### 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 indien wij menen dat daar gegronde reden toe is. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontacten in stand blijven.

### Klachten?

Wij streven naar een lange termijn relatie met u als tevreden klant. Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u een klacht heeft, zullen wij er alles aan doen om deze naar tevredenheid op te lossen.

Als u een klacht heeft over de afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie of 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 Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900-3552248, <http://www.kifid.nl/>. U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### Andere "wijzers"

Voor de SNS RegioBank is er een aparte dienstenwijzer beschikbaar. Voor de producten van SNS RegioBank en voor de producten van de diverse verzekeraars zijn er product / klantenwijzers beschikbaar.

**Deze dienstenwijzer is niet van toepassing voor onze andere activiteiten, zoals het administratiekantoor en de belastingadviespraktijk. Daarvoor zijn andere vergelijkbare documenten beschikbaar.**