

Dienstverleningsdocument



Offermans **Joosten** Groep

Dát weet je zeker!

Met dit Dienstverleningsdocument (DVD) maken wij u wegwijs bij de Offermans Joosten Groep. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

De Offermans Joosten Groep adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf.

Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Op onze dienstverlening is de Wet op het Financieel Toezicht van toepassing. Eén van de eisen uit deze wet is dat wij u voorafgaand aan onze dienstverlening informeren over onze dienstverlening en onze beloning. Het spreekt voor zich dat wij dat graag doen.

Voor een goede dienstverlening moeten wij ons in uw persoonlijke omstandigheden verdiepen. Daarnaast is van essentieel belang dat wij goed op de hoogte zijn van het productaanbod in de markt en de wet- en regelgeving. Dit vraagt van ons een behoorlijke, maar noodzakelijke inspanning. Wij maken daarom ook graag inzichtelijk welke werkzaamheden wij voor u verrichten en hoe wij daarvoor worden beloond.

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, 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. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de aanbieders waarbij u de financiële producten onderbrengt.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12009469, een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- **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 onder andere denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen en brandverzekeringen.
- **Levensverzekeringen;**
Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u vermogen opbouwt voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolissen, studieverzekeringen, gemengde verzekeringen in combinatie met een hypotheek of financiering.
- **Hypothecaire kredieten;**
Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de

Wie zijn wij?

Offermans Joosten Holding BV
OJG Assuradeuren BV
Offermans Joosten Groep BV, tevens handelend onder de naam Lacroix Pensioenmanagers

Bezoekadres:
Rijksweg Noord 100
6162 AM Geleen

Postadres:
Postbus 32
6160 AA Geleen

Bereikbaarheid en openingstijden
Tel.: 046 - 423 53 53
Fax: 046 - 423 53 55
E-mail: info@offermans-joosten.nl
Internet: www.offermans-joosten.nl
Alarmnummer (buiten kantooruren) 0900-4235353

Openingstijden:
Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur
en volgens afspraak

Dienstverleningsdocument

financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

- Gevolmachtigd agent schadeverzekeringen.

Wij zijn lid van Adfiz en van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten (NVGA). Tevens zijn wij aangesloten bij de RIFD.

Niet alleen de Wet stelt hoge eisen aan onze deskundigheid, wij doen dit zelf ook. Medewerkers van ons kantoor beschikken over hoge opleidingen op het gebied van financiële dienstverlening. Naast de standaard vereiste deskundigheid zijn er medewerkers met de volgende diploma's: Financieel planner, Gevolmachtigd Agent, Erkend Hypotheek Adviseur en Master of Arts in Pensions and Life Assurance. Deze deskundigheid houden wij actueel door permanente educatie.

Wij zijn hierdoor in staat u op een kwalitatief hoog niveau te adviseren.

Wij zijn een ongebonden selectieve bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij met geen enkele aanbieder productieafspraken hebben, maar toch niet met alle aanbieders zaken doen. Periodiek beoordelen wij de producten van aanbieders in verhouding tot de prijs en de kwaliteit van het product en de dienstverlening.

Op basis van deze beoordeling maken wij een selectie van de aanbieders welke wij in onze adviezen betrekken. Op verzoek verstrekken wij u graag een overzicht van de aanbieders welke wij momenteel in onze adviezen betrekken.

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden hanteren wij de volgende werkwijze:

1. Intake

Voorafgaand aan het adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij geven een indicatie van onze werkzaamheden die hiervoor benodigd zijn en onze beloning. Het intakegesprek is altijd gratis.

2. Inventariseren

Als u akkoord bent met onze werkwijze en onze beloning, gaan wij over tot het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden en uw wensen. Wij kijken niet alleen naar uw huidige omstandigheden, maar ook naar de

omstandigheden gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken. Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons adviesgesprek en dat u ons eerlijk informeert. Vervolgens gaan wij na welke prioriteiten u heeft ten aanzien van uw doelstellingen.

Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de oplossingsrichtingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de gehanteerde uitgangspunten en de door u gemaakte keuzes.

3. Analyseren

De onder punt 2 verzamelde informatie hanteren wij - voor zover relevant - als uitgangspunt voor ons advies. Wij maken een vertaling van deze informatie naar een oplossingsrichting en zoeken hierbij producten die - naar onze mening - aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden, uw risicobereidheid en uw doelstellingen.

Hierbij is het voor u wel van belang om te weten dat wij niet met alle aanbieders zaken doen. Wij maken periodiek een selectie uit die aanbieders die naar onze mening de producten hebben met de beste prijs/kwaliteitverhouding en een goede dienstverlening.

4. Adviseren

Hierna presenteren wij aan u de mogelijkheden voorzien van de voor- en de nadelen per product. Wij gaan na of wij de uitgangspunten, in uw ogen, op een passende wijze hebben vertaald. Tevens gaan wij na of u zich bewust bent van de gemaakte keuzes en de financiële consequenties van het geadviseerde product.

In ons advies zullen wij altijd aangeven waarom wij voor een bepaalde oplossing hebben gekozen. Hierbij maken wij een vertaling van de relevante punten uit het klantprofiel naar het geadviseerde product.

5. Bemiddelen

Als u zich kunt vinden in het door ons geadviseerde product dan kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product. Wij zullen dit traject actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met hetgeen wij hebben geadviseerd.

Indien u afwijkt van ons advies, zullen wij u daar altijd schriftelijk op wijzen en u op de hoogte brengen van de financiële consequenties van deze afwijking.

Afhankelijk van de mate van afwijking kunnen wij nog wel bemiddelen in het product.

6. Nazorg

Als u er prijs op stelt kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst blijven. Wij zullen u, samen met de aanbieder, op de hoogte houden van relevante wijziging in het product of de wet- en regelgeving. Ook zullen wij periodiek contact met u opnemen om na te gaan of het financiële product nog overeenstemt met uw persoonlijke omstandigheden en de gestelde doelen.

En niet onbelangrijk, u kunt altijd bij ons terecht met uw vragen omtrent het product.

De tijd die wij aan een advies/ dienstverlening moeten besteden is geheel afhankelijk van het soort product (schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en sparen en betalen) en uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken met u moet u denken aan:

- het verzamelen van informatie;
- het analyseren van de informatie;
- het opmaken/opvragen van offertes;
- het opstellen van een advies;
- het bijhouden van ons adviesdossier;
- het controleren van het adviesdossier (vier-ogen-principe);
- het overleggen met aanbieders;
- het bewaken van het bemiddelingstraject;
- het controleren van het uiteindelijke product;
- het verzorgen van een eventuele voorlopige dekking;
- bij eventuele schade het behartigen van uw belangen.

Hoe beloont u ons?

Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te belonen voor onze werkzaamheden:

Wij ontvangen een beloning van u, deze beloning geschiedt op basis van een uurtarief, of vaste vergoeding die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij 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 dit heeft. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen hanteren wij altijd

een minimumtarief. Wij ontvangen, in andere gevallen, van de aanbieders waar uw product is gesloten provisie die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening is gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Wanneer wij voor u bemiddelen in complexe producten ontvangt u een tarievenlijst van ons.

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers bevat géén omzetafhankelijk deel.

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 op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze 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, 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 aanbieders. In het geval u zelf in contact wilt staan met de aanbieder, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Dienstverleningsdocument

De Premie

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

Incasso door Offermans Joosten Groep;

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden, 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..
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Middels factuur.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen kosten en/of een opslag voor.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, dan hoeft u niet meer aan de verzekeraar te betalen. Daar zorgen wij immers voor.
9. 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;

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

Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premie 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 wij gezamenlijk 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.

Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, onder aanvaarding van het bindend besluit. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening verzoeken wij u ons daarover zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van de klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door of namens de directie behandeld. Als wij samen niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl