

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstak 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.

2. Ons kantoor Frank Verzekeringen & Hypotheken b.v. heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code.

3. De complete tekst van deze gedragscode kunt u vinden op de website van de beroepsorganisatie waar wij bij zijn aangesloten.

B. Wie zijn wij?

1. Wij Frank Verzekeringen & Hypotheken b.v. zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen 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.

C.1 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 een ziektekostenverzekeringen, een arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering.

2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren 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 of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

4. 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.

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

C.2 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 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 belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen

gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening 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.
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.
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.

C.3 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 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 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.
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 van algemene aard 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 op uw verzoek 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. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.

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.

17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.

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 uw erfgenamen te verrichten.

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 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, 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 uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en 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. Frank Verzekeringen & Hypotheken b.v. Achterweg 42 1822 AM Alkmaar;
www.fdg-online.nl; frank@fdg-online.nl

3. Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot en met 17.00 uur.

4. Telefoon tijdens kantooruren: 072-5623209

5. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 06-34059322

6. Als niemand op ons adres aanwezig is, kunt u uw boodschap door geven aan onze antwoordservice. U wordt dan z.s.m. teruggebeld. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, of e-mail frank@fdg-online.nl.

De premie

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

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, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F.3 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 namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

Hoe worden wij beloond?

H.1 Beloning op basis van provisie

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 u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

H.2 Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben 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.

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 vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.

5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is

Wij hechten sterk aan een goede relatie met u als klant en willen dat u tevreden bent over de dienstverlening van Frank Verzekeringen & Hypotheken. Toch kan het gebeuren dat zaken anders lopen dan gewenst. Bent u niet tevreden over de dienstverlening, dan hopen wij dat u dat dan op tijd kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Wij zoeken graag met u naar een passende oplossing.

Een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Het correspondentieadres is:

Frank Verzekeringen & Hypotheken b.v.

t.a.v. de directie

Achterweg 42

1822 AM Alkmaar

Als u uw klacht indient, vermeldt u in ieder geval het volgende:

- Uw naam- en adresgegevens; het telefoonnummer waarop u te bereiken bent
- De naam- en adresgegevens van een eventuele belangenbehartiger, bijvoorbeeld uw advocaat of uw rechtsbijstandverzekeraar
- Uw polisnummer De naam van uw adviseur
- De datum waarop u uw klacht indient
- De datum waarop uw klacht is ontstaan
- Een omschrijving van uw klacht
- Wat wilt u bereiken / wanneer is uw klacht voor u opgelost?

Voeg eventueel kopieën toe van relevante informatie over uw klacht.

Wij beschikken over een klachtenprocedure, waarmee uw klacht wordt geregistreerd en afgehandeld.

De procedure die wij zullen hanteren, is als volgt:

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging dat uw klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.

- Wij zullen uw klacht inhoudelijk beoordelen en eventueel nadere informatie inwinnen bij u of bij derden.

De klachtenbehandelaar die uw klacht in behandeling heeft, doorloopt de volgende procedure:

- bestudeert het dossier;
- hoort de behandelende medewerker;
- vergaart nadere informatie;

- beoordeelt uw dossier;
- bespreekt uw dossier met derden indien nodig; -
- formuleert het definitieve besluit;
- informeert u per brief over dit besluit en de onderliggende motivatie;
- neemt een kopie van de brief op in de klachtenregistratie.

Bent u akkoord met het besluit, dan wikkelen wij de klacht af. Bent u niet akkoord met het besluit, dan wordt dit genoteerd in de klachtenregistratie. De klachtenbehandelaar attendeert u op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Uitgangspunt is dat de behandeling van uw klacht binnen uiterlijk 1 maand gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgehandeld. Blijkt dit niet haalbaar te zijn, omdat het inwinnen van extra informatie meer tijd vergt of wegens andere omstandigheden, dan ontvangt u zo snel mogelijk bericht hierover en gaat een nieuw afhandelingstermijn van 1 maand in.

Wanneer uw klacht niet binnen de gestelde termijn van 1 maand, of binnen maximaal 2 maanden, is afgehandeld, kan u de klacht ongegrond verklaren vanwege het uitblijven van een reactie. In dit geval kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Deze mogelijkheid is u ook al in de ontvangstbevestiging aangegeven.

Zodra de klacht naar uw tevredenheid en die van ons is afgehandeld, kan in iedere fase van de klachtenprocedure de verplichting tot het verder toepassen van de procedure vervallen.

Bent u nog niet tevreden?

Mocht u niet tevreden zijn over de geboden oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Mocht ook dat (nog) niet tot het door u gewenste resultaat leiden, dan kunt u nog terecht bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, die een bindende uitspraak doet. Hierna bestaat er, voor zowel u als ons, in bepaalde gevallen de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep. Zowel de Ombudsman als de Geschillencommissie vallen onder het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). De procedures en benodigde formulieren vindt u op de [website](#) van het Kifid.

Besluit u om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut, dan zullen wij een kopie van alle correspondentie over uw klacht aan het klachteninstituut sturen.

Na ontvangst van de uitspraak van het klachteninstituut is de klachtbehandelaar van Frank Verzekeringen & Hypotheken verantwoordelijk voor de afwikkeling van de uitspraak.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 0900---3552248

Email: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl