



Appelman Advies

Mensen aan een financieel gezonde toekomst helpen

Dienstenwijzer



Inleiding

Wij willen ons middels deze dienstenwijzer graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze.

Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Wel zo duidelijk en prettig voor beide partijen.

Wie zijn wij?

Appelman Advies biedt u deskundige advisering en bemiddeling op het gebied van: hypotheek, verzekeringen, vermogensbeheer, financiële planning, consumptief krediet en (bank)sparen.

Wat doen wij?

1. Algemeen
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.
2. Specifiek
 - a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 30 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
 - 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 met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
 - d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar 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 zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.



Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur geopend, bij noodgevallen, 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 06-45426520.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen: 0251-235174*. Ook tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.*

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat u rechtstreeks aan de verzekeraar betaald. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe*.

Wij adviseren onafhankelijk en op basis van een objectieve analyse van uw persoonlijke situatie. ¹²Wij zijn geen eigendom van een verzekeraar of andere financiële instelling, wij zijn onafhankelijk.

Hoe worden wij beloond?

U kunt kiezen:

1. Middels provisie; Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.
2. Middels uurtarief; Wij leveren diensten aan u waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, naar rato van de aan te opdracht besteedde uren.
3. Middels vaste prijs; Wij leveren diensten aan u voor een vooraf overeengekomen prijs.

Onze kwaliteit

Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM met nummer 12020445.

Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen in financiële diensten. Tevens is ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister KvK onder nummer 34296200. Ook is ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID) onder nummer 300.014171. Daarnaast zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, bij de BAVAM onder nummer.15194

1

2



Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende 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. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. In elk geval gaan ze zsm uit onze portefeuille en wikkelen wij dit netjes af.

Klachten?

Als u een klacht heeft 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. Na ontvangst van uw klacht contacteren wij u binnen een week.

Onze klachtenregeling is:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. U vindt dit op een bijlage en op onze website www.Appelman-advies.nl

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij;

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257,
2509 AG DEN HAAG
Tel. 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.