

Dienstenwijzer

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken / verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing, bij ons zijn uw financiële belangen in goede en deskundige handen.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- **ons kantoor**
- **hoe en wanneer u ons kunt bereiken**
- **onze registratie bij overkoepelende organisaties**
- **de producten en diensten die wij aan u leveren**
- **onze relatie met verzekeraars**
- **wat wij van u verwachten**
- **hoe wij worden beloond**
- **welke klachtenmogelijkheden u heeft**

Ons kantoor:

Assurantiekantoor DUMAK B.V.

Broekweg 47

5503 GB Veldhoven

Statutair gevestigd op het bovengenoemd adres.

Hoe en waar kunt u ons bereiken:

Telefoon : 040-2530517

Fax : 040-2534829

E-mail : info@dumak.nl

Internet : www.dumak.nl

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot en met 17.00 uur. Buiten kantooruren kunt u ons bereiken via e-mail en bij noodgevallen kunt u contact opnemen met het noodnummer van uw verzekeringsmaatschappij, zie ook onze website www.dumak.nl

**Onze registratie bij overkoepelende organisaties:
Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.**

Autoriteit Financiële Markten:

De wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De AFM houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer: 12010973. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is te zien via www.AFM.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het KIFID. Ons aansluitnummer bij het KIFID is: 300.007283.

Meer informatie over de taak en werkwijze van het KIFID vindt u op de website: www.kifid.nl

De producten en diensten die wij u aanbieden:

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in :

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- pensioenen
- hypotheke
- consumptief krediet

Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen:
Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zakendoen. Bij deze selectie kijken wij ondermeer naar het specialisme waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Echter als kantoor hebben wij voorkeur maatschappijen waar wij al tientallen jaren perfect mee samenwerken en wij een uitstekende service kunnen garanderen. Een belangrijke partner voor ons is ASR verzekeringen. Op verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u dit niet doet kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade) uitkering van de betreffende voorziening. Ook is van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zonodig van dienst zijn met (standaard) inventarisatieformulieren. Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij te denken aan: wijzigingen in de gezinssituatie, wijzigingen in de inkomenspositie, adreswijzigingen, veranderingen of aanvullingen van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Hoe worden wij beloond:

Provisie is de inkomstenbron die wij als assurantieadviseur van de verzekeraars, waarmee wij samenwerken, ontvangen voor onze bemiddeling en onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen) of een combinatie van het verzekerd bedrag in combinatie met de looptijd.(bij levensverzekeringen)

Onze provisie is meestal verrekenend in de premie die u als klant betaalt. Door het provisie-systeem kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden.

Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Wij berekenen dus geen extra kosten voor onze adviezen. Brengen wij wel extra kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten of het te berekenen uurtarief.

Welke klachtenmogelijkheden heeft u :

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij samen met u kunnen proberen tot een oplossing te komen. Indien u Niet tevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan KIFID, waarbij ons kantoor is aangesloten. Het klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen.

De adresgegevens van het KIFID zijn:

Klachteninstituut Financiële dienstverlening

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

Internet : www.kifid.nl

Disclaimer

Wij hebben bij het samenstellen van deze tekst de uiterste zorgvuldigheid betracht. Wij zijn echter op geen enkele wijze verantwoordelijk voor schade die ontstaat als gevolg van onjuistheden in deze tekst.

