

DIENSTENWIJZER OKEY

De overheid hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2007 is de Wet op het financieel Toezicht (WFT) in werking getreden die eist dat de consument voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst informatie krijgt over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële aanbieder (wij) u biedt. In dit document vindt u informatie over de diensten, die wij u (kunnen) bieden. Okey Assurantiën tracht in haar voorlichting zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de WFT.

Wie zijn wij?

Okey Assurantiën is een professioneel intermediair. U kiest voor onze dienstverlening omdat u weet dat uw belangen bij ons centraal staan en dat u altijd bij ons terecht kunt met uw vragen over verzekeringen, hypotheek, pensioenen, sparen en beleggen. Wij stellen ons op de hoogte van uw persoonlijke wensen, behoeften en uw huidige voorzieningen. En als ongebonden adviseur kunnen wij uw belangen in volstrekte onafhankelijkheid behartigen. Daar kunt u op vertrouwen!

Onze diensten

Wij kunnen u adviseren en begeleiden op het gebied van schade- en levensverzekeringen, pensioenen, hypotheek, sparen, lenen en beleggen. Het is onze taak 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 aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering en controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen, onder andere in het contact met de verzekeringsmaatschappij. Wij trachten uw portefeuille actueel te houden. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Uit hoofde van ons werk, beschikken wij dus over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: Bemiddelen in Consumptief Krediet, Hypothecair krediet, Levensverzekeringen, Schadeverzekeringen en Spaarrekeningen. Ons kantoor is aangesloten bij en heeft een geregistreerd medewerker bij de Federatie van Financieel Planners (FFP). De kwaliteit van Okey Assurantiën is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Al onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Relatie met banken en verzekeraars

Wij hechten veel waarde aan onze onafhankelijkheid. Hierdoor kunnen wij in vrijheid producten van veel verzekeraars adviseren. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers. Voor sparen en betalen hebben we een uitzondering gemaakt, hiervoor adviseren wij alleen producten van Regiobank. Dit geldt niet voor complexe spaarproducten als Lijfrentesparen en Spaarrekening eigen woning.

Onze bereikbaarheid

Ons kantoren aan de Jacoba van Beierenweg 84-A te Voorhout en Zeemanlaan 39 te Leiden zijn geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur. Wij zijn gedurende deze tijden bereikbaar onder de volgende telefoonnummers: Kantoor Voorhout ons algemeen telefoonnummer 0252-233153 en voor bankzaken onder nummer 0252-225810, Kantoor Leiden 071-5136612. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u de adviseurs proberen te bereiken via privé-nummers of mobiele nummers. Wij verzoeken u deze telefoonnummers uitsluitend voor spoedgevallen te gebruiken. Ons E-mailadres is: info@okeyassurantiën.nl.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding (provisie) 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. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van tarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we 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. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is of de daarvoor van tevoren afgesproken tarieven.

De premie

De premies, die u voor uw verzekeringen betaalt, worden in het algemeen door de verzekeringsmaatschappij geïncasseerd. U kunt de verzekeringsmaatschappij machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven. Het is belangrijk dat u de premies 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.

Wat verwachten wij van u?

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. Wij verwachten tevens van u dat u de ontvangen stukken controleert. In het communicatietraject kunnen immers fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is, geeft u dat dan aan ons door. 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. 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. Wij onderhouden in principe alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Beëindiging relatie

Mocht u in de toekomst een ander intermediair wensen, die voor u uw belangen behartigt, dan is dat mogelijk. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de 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. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten

Wij besteden veel aandacht aan kwaliteit. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u ons daarvan op de hoogte stelt. Ook als u van mening bent dat u niet voldoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad. U kunt dat schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Uw brief wordt dan direct in behandeling genomen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het onafhankelijke: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) te Den Haag Dit is een onafhankelijk college waarbij wij zijn aangesloten. Het adres is: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoonnummer 0900-3552248. E-mail: info@kifid.nl.