



Dienstenwijzer DBA advies

## **DBA advies Dienstenwijzer**

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting. Als DBA advies vinden wij het ook belangrijk dat u een goed inzicht hebt in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij deze DBA advies Dienstenwijzer opgesteld.

## **Wie zijn wij?**

DBA advies is een centraal gevestigd, professioneel assurantiekantoor met momenteel 14 medewerkers.

Vanuit onze kantoren in Barneveld en Lunteren zijn wij al 75 jaar actief op het gebied van verzekeringen, hypotheek en bankzaken.

DBA advies streeft naar een optimale dienstverlening, waarbij klant- en servicegerichtheid met het oog voor het menselijk aspect centraal staat. Wij streven naar totaalrelaties die bewust voor de dienstverlening en toegevoegde waarde van DBA advies kiezen.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het Financieel toezicht (Wft) beschikken wij als DBA advies over de vereiste vergunning.

De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen met betrekking tot de volgende producten:

- Levensverzekeringen;
- Schadeverzekeringen;
- Hypothecair krediet;
- Consumptief krediet;
- Elektronisch geld;
- Spaarrekeningen en Betaalrekeningen.

## **Onze financiële dienstverlening**

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.

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.

Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen.

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

- Schade- en levensverzekeringen  
Te denken valt hierbij aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, lijfrenteverzekeringen, beleggings- of spaarverzekeringen.
- Hypotheken  
In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zo nodig wordt uw (hypothecaire) geldlening gecombineerd met een voor u geschikte beleggings-, levens-, overlijdensrisico- en/of spaarverzekering.
- Overige financiële diensten  
Te denken valt hierbij aan sparen, betalen en lenen (consumptief krediet).

### **Schadeverzekeringen**

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op uw verzoek een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u naar onze mening zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen. Het is hierbij belangrijk dat u juiste en volledige gegevens verstrekt;
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 laten 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 het aanvraagformulier van een verzekering en controleren met u of het aanvraagformulier van een verzekering correct en volledig is ingevuld;
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform uw aanvraag is;
8. 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;
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 verzekeraars overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen;
10. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen;
11. Wij archiveren de relevante stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier;

12. Door middel van 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;
13. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeraar;
14. Wij staan u terzijde bij het invullen van het schadeaangifteformulier en controleren met u of het schadeaangifteformulier correct en volledig is ingevuld;
15. Wij houden u op de hoogte van de voortgang van de schadeafwikkeling;
16. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij namens u die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeraar in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

### **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. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen voor u zijn getroffen voor uw pensioen bij uw huidige werkgever;
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen. Hiervoor is van belang dat u ons juiste en volledige gegevens verstrekt;
3. In onze advisering bij het aangaan van verzekeringen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie op basis van de door u verstrekte informatie gelden;
4. Wij geven u informatie over 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 het aanvraagformulier van een verzekering en controleren met u of het aanvraagformulier van een verzekering correct en volledig is ingevuld;
6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform uw aanvraag is;
7. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring;
8. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeraars overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen;
9. Wij archiveren de relevante stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier;
10. Wanneer zich in de fiscale wetgeving belangrijke veranderingen voordoen die voor veel van onze relaties van belang zijn, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie;
11. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeraars worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling;

12. 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 kunnen wij desgewenst met u in kaart brengen wat de verschillende mogelijkheden zijn;
13. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, berichten wij u op welke wijze de uitkering naar onze mening op basis van de ons ter beschikking staande informatie het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging;
14. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden;
15. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeraar in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

### **Overige financiële diensten**

Bij DBA advies kunt u nu ook terecht voor alle bankzaken. Van betalen, sparen en beleggen tot en met consumptief krediet en hypotheek. Wij bieden een breed dienstenscala voor particulieren en het midden- en kleinbedrijf. Wij adviseren en bemiddelen bij hypotheek en leningen van bijna alle banken en hebben voor specifieke bankzaken zoals betaal- en spaarrekeningen en internetbankieren gekozen voor de RegioBank. Dit is een landelijk vertegenwoordigde bank met een regionaal karakter.

### **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u ons de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang.

Mocht in geval van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is bijvoorbeeld nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering of om te bepalen wat de mogelijkheden voor fiscale aftrek zijn.

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 dan wel de fiscale aftrekmogelijkheden wijzigen.

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 en pensioenopbouw, de terbeschikkingstelling van een leaseauto en aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

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.

Wij vragen u de gegevens in de door u ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk aan ons te bevestigen.

### **Onze bereikbaarheid**

DBA advies hecht grote waarde aan een goede bereikbaarheid van haar kantoor en haar medewerk(st)ers. Onze adresgegevens staan op de achterzijde van deze dienstenwijzer vermeld.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade kunt u ons buiten kantoortijden bereiken via telefoonnummer: 0342 40 41 99

Voor niet-spoedeisende zaken kunt u buiten kantoortijden uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerstvolgende werkdag teruggebeld.

De openingstijden van ons kantoor zijn op werkdagen van 08.30 uur tot en met 17.00 uur.

### **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.

Met betrekking tot sparen (geen verzekering) en betalen bemiddelen wij uitsluitend voor de RegioBank. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse (onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars), maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke verzekering wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

#### Algemene afspraken rondom premiebetaling

- Premiebetaling dan wel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt;
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht;
- Als uw premie belegd wordt in aandelen, ontvangt u jaarlijks van de verzekeraar of van ons een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeraar 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;
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken;

#### Incasso door ons

- Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons -namens de verzekeraar- bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
- zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
- automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.
- Als u uw premie aan ons hebt betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

#### Incasso door de verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt;
- 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.

### **Hoe worden wij beloond?**

#### Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeraar(s) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

#### Beloning op basis van declaratie

Vanaf 2013 betaalt u zelf voor financieel advies over financieel complexe producten. Dat betekent dat u een rekening ontvangt indien u bijvoorbeeld financieel advies over een hypotheek van ons hebt gekregen. Door deze rekening weet u precies wat het advies u kost en wat wij daar voor doen. Dat u voor financieel advies moet betalen, is niet nieuw want financieel advies was nooit gratis. Voorheen waren deze kosten verwerkt in de prijs van het product. De financiële adviseur kreeg deze advieskosten dan terug via provisie van de bank of verzekeraar waar hij het product voor u kocht. Deze wijze van belonen is per 1 januari 2013 niet langer toegestaan.

Het eerste uur is bij ons altijd bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten. Het aantal uren dat aan het advies is te besteden is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en wensen en de complexiteit van het advies. Voorafgaand aan het adviestraject maken wij voor u een inschatting van de kosten die wij in rekening zullen brengen. Zo weet u waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten.

### **Dienstverleningsdocument: waarvoor wordt een adviseur betaald?**

Een adviseur bepaalt zelf de hoogte van zijn kosten en de werkzaamheden die daaraan zijn gekoppeld. Het dienstverleningsdocument (DVD) bevat een overzicht van de kosten voor financieel advies en een beschrijving van de werkzaamheden van de financiële dienstverlener. Elke adviseur werkt met een standaard dienstverleningsdocument dat er daardoor bij elke adviseur of financieel dienstverlener hetzelfde uitziet. Het dienstverleningsdocument helpt u hierdoor financieel dienstverleners met elkaar te vergelijken.

Ieder dienstverleningsdocument gaat uit van vijf stappen van financiële dienstverlening. Deze stappen geven op hoofdlijnen het proces weer dat u met een financieel dienstverlener kunt doorlopen en welke werkzaamheden de dienstverlener per stap voor u verricht. Bij de eerste stap verdiept hij zich in uw financiële situatie en bij de laatste stap komen de werkzaamheden aan de orde die hij al dan niet kan uitvoeren ná het sluiten van het product. Ook bevat het dienstverleningsdocument een schatting van de prijs voor de werkzaamheden. De prijs is een gemiddelde of een indicatie. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie.

Afhankelijk van de adviesvraag zijn er verschillende dienstverleningsdocumenten. De dienstverleningsdocumenten van DBA advies kunt u op onze website downloaden.

### **Onze kwaliteit**

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het Financieel toezicht (Wft) stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

DBA advies is ingeschreven bij:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12005143
- Handelsregister Kamer van Koophandel onder nummer 09027066
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.002514
- College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) onder nummer M1273976

DBA advies, dan wel medewerkers van ons, zijn aangesloten bij:

- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH)

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven, volgen onze assurantieadviseurs permanent educatie. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan het assurantiekantoor van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.



De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als assurantiekantoor totdat een andere assurantiekantoor deze zorgplicht overneemt.

### **Klachten?**

Wanneer u een klacht hebt met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt:

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, dan 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.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen bij één van de onderstaande onafhankelijke instanties:

#### Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Tel.: (0900) 3552248

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

#### Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot hypotheekadviseurs door een SEH-Erkend

Hypotheekadviseur:

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Postbus 1321

1000 BH Amsterdam

Tel.: (020) 428 95 73

E-mail: [bureau@seh.nl](mailto:bureau@seh.nl)

Website: [www.seh.nl](http://www.seh.nl)