

Een heldere blik op uw zaken. Nogal fidus.

Dienstenwijzer

Versie 2018.2

Geleen

Rijksweg Noord 100
6162 AM Geleen
046 - 423 53 53

Maastricht

Stationsstraat 14
6221 BP Maastricht
043 - 350 35 35

Maasbracht

Havenstraat 2 C
6051 CR Maasbracht
0475 - 436 366

Alarmnummer

0900 - 423 53 53

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag
van 8.30 tot 17.00 uur
en volgens afspraak.

info@fidus.nu

www.fidus.nu

fidus

verzekeringen
advies
makelaardij

Met deze Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Fidus Verzekeringen & Advies. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Fidus adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten voor zowel particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf.

Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering, gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Wij bieden een hoge mate van vakbekwaamheid en betrokkenheid met kwaliteit als uitgangspunt.

Op onze dienstverlening is de Wet op het Financieel Toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet voortvloeit is dat wij u voorafgaand aan onze dienstverlening informeren over de inhoud van onze dienstverlening en de beloning die wij hiervoor ontvangen. Het spreekt voor zich dat Fidus u graag transparantie over onze werkwijze biedt. Wij maken daarom ook graag inzichtelijk welke werkzaamheden wij voor u verrichten en hoe wij daarvoor worden beloond.

Voor een goede dienstverlening moeten wij ons in uw persoonlijke omstandigheden verdiepen. Daarnaast is van essentieel belang dat wij goed op de hoogte zijn van het productaanbod in de markt en de wet- en regelgeving. Dit vraagt van ons een behoorlijke, maar noodzakelijke inspanning.

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen 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 het advies welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw persoonlijke wensen en uw omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de aanbieders waarbij u de financiële producten onderbrengt.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12009469, een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

■ **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 onder andere denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen en brandverzekeringen.

■ **Levensverzekeringen;**

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u vermogen opbouwt voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolissen, studieverzekeringen, gemengde verzekeringen in combinatie met een hypotheek of financiering.

■ **Hypothecaire kredieten;**

Het is onze doelstelling ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke wensen, uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

■ **Gevolmachtigd agent schadeverzekeringen;**

Wij zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten (NVGA).

Fidus Assuradeuren is het volmachtbedrijf van Fidus met volmachten van gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Als gevolmachtigde hebben wij de bevoegdheid om producten van verzekeraars onder ons eigen merk te verkopen. Voor u als klant levert dit veel voordelen op. Door de perfect op elkaar afgestemde automatisering kunnen wij onze klanten een snelle polis afgifte bieden. Onze eigen schadeafdeling zorgt voor een zeer snelle en deskundige afwikkeling van schades. Bij Fidus Assuradeuren vindt u speciaal ontwikkelde verzekeringen die alleen bij ons volmachtbedrijf te verkrijgen zijn.

Tevens zijn wij lid van Adfiz, een organisatie die de professionaliteit en deskundigheid van financiële dienstverleners waarborgt. Dienstverleners die aangesloten zijn bij Adfiz zoeken constant naar verbeteringen en kiezen met hun lidmaatschap actief en vrijwillig te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen die hen onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven. Naast het lidmaatschap bij NVGA en Adfiz zijn wij ook aangesloten bij het Register Intermediair Financiële Diensten (RIFD).

Niet alleen de Wet stelt hoge eisen aan onze deskundigheid, wij doen dit zelf ook. Medewerkers van ons kantoor beschikken over hoge opleidingen op het gebied van financiële dienstverlening. Naast de standaard vereiste deskundigheid zijn er medewerkers met de volgende diploma's: Financial planner, Gevolmachtigd Agent, Erkend Hypotheek Adviseur en Master of Arts in Pensions and Life Assurance. Deze deskundigheid houden wij actueel door permanente educatie. Wij zijn hierdoor in staat u op een kwalitatief hoog niveau te adviseren.

Wij zijn een ongebonden selectieve bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij met geen enkele aanbieder productieafspraken hebben, maar toch niet met alle aanbieders zaken doen. Periodiek beoordelen wij de producten van aanbieders in verhouding tot de prijs en de kwaliteit van het product en de dienstverlening. Op basis van deze beoordeling maken wij een selectie van de aanbieders welke wij in onze adviezen betrekken. Op verzoek verstrekken wij u graag een overzicht van de aanbieders welke wij momenteel in onze adviezen betrekken.

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden hanteren wij de volgende werkwijze:

1. Intake

Voorafgaand aan het adviestraject bieden wij u een gratis intakegesprek. U geeft aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij geven een indicatie van onze werkzaamheden die hiervoor benodigd zijn. Ook geven wij u helder aan hoe hoog de kosten zijn van onze dienstverlening.

2. Inventariseren

Als u akkoord bent met onze werkwijze en onze beloning, gaan wij over tot het inventariseren van uw wensen en uw persoonlijke omstandigheden. Wij kijken niet alleen naar uw huidige omstandigheden, maar ook naar de omstandigheden gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken. Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons adviesgesprek en dat u ons eerlijk informeert. Vervolgens gaan wij na welke prioriteiten u heeft ten aanzien van uw doelstellingen.

Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de oplossingsrichtingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de gehanteerde uitgangspunten en de door u gemaakte keuzes.

3. Analyseren

Na de inventarisatie van alle benodigde informatie maken wij een analyse welke oplossingen het beste aansluiten op uw wensen en uw persoonlijke situatie. Het is voor u belangrijk te weten dat wij niet met alle aanbieders zaken doen. Wij maken periodiek een selectie uit de aanbieders die naar ons inzicht de beste producten bieden op het gebied van prijs- en kwaliteitsverhouding.

4. Adviseren

Vervolgens presenteren wij op een heldere wijze u de beschikbare mogelijkheden en de voor- en nadelen per product. Wij gaan na of wij de uitgangspunten, in uw ogen, op een passende wijze hebben vertaald. Ook zullen wij u op de hoogte stellen van de financiële consequenties van het geadviseerde, en het door u uiteindelijk gekozen product.

5. Bemiddelen

Als u het eens bent met ons advies, kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product. Wij zullen dit traject actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met hetgeen wij hebben geadviseerd.

Indien u afwijkt van ons advies, zullen wij u daar schriftelijk van op de hoogte stellen. Tevens zullen wij u ook aangeven welke financiële consequenties aan een eventuele afwijking verbonden zijn. Afhankelijk van de mate van afwijking kunnen wij nog wel bemiddelen in het product.

6. Nazorg

Als u er prijs op stelt kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst blijven. Wij zullen u, samen met de aanbieder, op de hoogte houden van relevante wijzigingen in het product en/of er veranderingen plaats vinden in wet- en regelgeving. Periodiek zullen wij contact met u opnemen om na te gaan of het financiële product nog overeenstemt met de door u gestelde wensen, uw persoonlijke situatie en de door u gestelde doelen. Niet onbelangrijk: U kunt bij ons altijd terecht voor vragen omtrent het financiële product.

De tijd die wij nodig hebben om tot een advies te komen of het aanbieden van een product is geheel afhankelijk van uw wensen, persoonlijke omstandigheden en het product. Naast het voeren van gesprekken met u zijn er verschillende handelingen nodig om tot een goed advies te komen:

- het verzamelen van informatie;
- het analyseren van de informatie;
- het opmaken/opvragen van offertes;
- het opstellen van een advies;
- het bijhouden van ons adviesdossier;
- het controleren van het adviesdossier (vier-ogen-principe);
- het overleggen met aanbieders;
- het bewaken van het bemiddelingstraject;
- het controleren van het uiteindelijke product;
- het verzorgen van een eventuele voorlopige dekking;
- bij eventuele schade het behartigen van uw belangen.

Hoe beloont u ons?

Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te belonen voor onze werkzaamheden:

Wij ontvangen een beloning van u, deze beloning geschiedt op basis van een uurtarief of vaste vergoeding die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat er meer arbeid en handelingen nodig zijn ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de eventuele veranderingen in onze beloning. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen hanteren wij altijd een minimumtarief. Wij ontvangen, in andere gevallen, van de aanbieders waar uw product is gesloten provisie die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening is gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf. Wanneer wij voor u bemiddelen in complexe producten ontvangt u een tarievenlijst van ons. In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers bevat géén omzetafhankelijk deel.

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 en/of de wet de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

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.

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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de aanbieders. In het geval u zelf in contact wilt staan met de aanbieder, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gebruikt wordt.

Incasso door Fidus;

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
 - a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro;
 - b) automatische afschrijving van bank of giro, etc.
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Middels factuur.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen kosten en/of een opslag voor.
8. Wanneer u uw premie heeft overgemaakt aan Fidus, dan hoeft u niet meer aan de verzekeraars te betalen. Wij zorgen hier immers voor.
9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

Incasso door verzekeraar;

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. U kunt uw premie ook betalen 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 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.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen kosten en/of een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling;

1. Het is belangrijk dat u de premie 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.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij gezamenlijk 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.

Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, onder aanvaarding van het bindend besluit. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening verzoeken wij u ons daarover zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van de klacht nemen wij zo spoedig als mogelijk contact met u op. Alle klachten worden door of namens de directie behandeld. Als wij samen niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl

Privacy

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht, maar ook om u te informeren over relevante ontwikkelingen) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. U moet hierbij denken aan contract- en identificatiegegevens, gegevens over uw werk en uw financiën, gegevens over uw financiële producten en in sommige gevallen gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden.

Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offerte's of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zolang als dit wettelijk verplicht is of zolang als de overeenkomst loopt.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via info@fidus.nu. Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te verwijderen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgelijke rechter.

Als gevolmachtigd agent maken wij ook gebruik van persoonsgegevens die afkomstig zijn van andere bronnen, zoals de stichting Efficiënte Schadeverzekeraars, voor de registratie van schadevrije jaren (roy-data) en het afhandelen van schaden (clearinghuis regres), de stichting Centraal Informatie Systeem voor het voorkomen en beheersen van fraude (FISH) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (voertuiginformatie).

Als gevolmachtigd agent maken wij (deels) gebruik van geautomatiseerde offerte- en acceptatieprocessen. De acceptatiebeslissing is onder meer afhankelijk van de door u aangeleverde informatie in combinatie met door ons geraadpleegde bronnen. Indien de acceptatiebeslissing voor u negatief uitvalt kunt u bij ons het verzoek indienen voor een handmatige beoordeling van uw offerte- of verzekeringsaanvraag.

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn.

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy-statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.