

## **Dienstenwijzer van: Westerveld Pensioenadvies en Consultancy**

### **A. Inleiding**

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 en advisering van consumenten (klanten).

In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

### **B. Wie zijn wij?**

**Westerveld Pensioenadvies en Consultancy** is een op 4 januari 2010 opgericht advieskantoor dat ondernemers en ondernemingen adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt of onderneming passen. Westerveld adviseert en bemiddelt uitsluitend voor ondernemingen en ondernemers.

Onze adresgegevens zijn: Mr. H.F. de Boerlaan 22, 7417 DA DEVENTER

### **C. 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 mogelijk 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 10 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.

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

1. 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. 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 zo nodig 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.

#### **E. Onze bereikbaarheid**

1. Wij zijn op werkdagen vanaf 8:00 uur geopend *en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr.055-760007 of 06-10109557.*
2. *Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.\**
3. *Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen, mailbericht of direct contact opnemen met de verzekeraar.\**
4. *Tijdens de vakantie zal er altijd een waarnemer beschikbaar zijn voor alle onderdelen van de dienstverlening.*

#### **F. De premie**

Indien er een verzekeringsproduct wordt afgenomen, kan de premiebetaling op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze regeling is dat de verzekeraar de premie incasseert. Westerveld Pensioenadvies en Consultancy incasseert geen premie.

#### **G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.**

*Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid 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 Collectief Pensioen bemiddelen wij uitsluitend voor Nationale Nederlanden, Avero, ASR, Delta Lloyd, Aegon, Zwitserleven en De Eendragt\**

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

## **H. Hoe worden wij beloond?**

Wij geven de voorkeur aan het onderbrengen van verzekering(en) tegen een adviesfee. Voor het beheer van het contract rekenen wij een jaarlijkse fee. Wij informeren u ook daarover vooraf.

## **I. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12020124. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 08203494
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Verzekeringen onder nummer 100.00372
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
5. Onze leveringsvoorwaarden vindt u op de website [www.rgwes.nl](http://www.rgwes.nl)

## **J. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende 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.

## **K. 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 nemen wij contact met u op.

Alle klachten worden door de directie behandeld.

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

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen,  
Postbus 93560, 2509 AN Den Haag,  
tel. 070 – 3338999, fax 070 – 3338900,  
e-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl); [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl).  
*U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden.*

## **L. Datum/volnummer**

Volnummer 2, opgesteld te Apeldoorn op 4 januari 2010