

Dienstenwijzer

U overweegt een beroep te doen op onze dienstverlening. Simioli Assurantiën behartigt uw belangen op het terrein van de financiële dienstverlening. Op onze activiteiten is onder andere de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) van toepassing. De WFT eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening. Dit sluit perfect aan bij onze wens om u nader kennis met ons te laten maken.

Wie zijn wij?

De dienstverlening van Simioli Assurantiën bestaat uit het informeren en adviseren over en het bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers. Simioli Assurantiën heeft een vergunning om te adviseren c.q. te bemiddelen in de volgende financiële producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair Krediet
- Sparen/Beleggen
- Tevens mag Simioli Assurantiën adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Onze adresgegevens zijn: **Voorstraat 24, 4147 CC te Asperen.**

Hoe gaan wij voor u te werk?

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.

Specifiek

Bij onze dienstverlening inzake zogenaamde impactvolle of complexe producten gaan wij altijd volgens een vast stappenplan te werk. Het voordeel is dat u vooraf precies weet waar u aan toe bent, wat de kosten voor onze werkzaamheden zijn en dat u zelf kunt beslissen of en wanneer u de volgende stap neemt.

Stap 1: Inventarisatiefase

- Kennismaking;
- Toelichting op onze dienstverlening;
- Inventarisatie van uw doelstellingen en wensen. U geeft aan op welk gebied u onze ondersteuning nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, advisering voor de aflossing van een hypotheek of voor een (aanvullend) pensioen, een verzekering of een andere dienst;
- Wij lichten vervolgens toe hoe het stappenplan er uit ziet en wat de kosten en onze vergoedingen daarvan zijn;
- Wij inventariseren uw persoonlijke situatie, financiële wensen en –doelstellingen zodat wij ons een beeld kunnen vormen van uw pensioen- en/of hypotheekhistorie en van de randvoorwaarden waaraan de toekomstige voorziening moet voldoen. In uw klantprofiel worden de volgende zaken vastgelegd:
- Uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- Uw kennis en ervaring met financiële producten
- Uw leefsituatie en risicobereidheid.
- Verstrekken van globale informatie over de door u gewenste dienst. Hoeveel kunt u lenen, wat zijn de bijbehorende maandlasten, welke hypotheekvormen zijn er, wanneer is er sprake van een (fiscaal) pensioentekort, sparen of beleggen etc.

Stap 2: Analyse- en adviesfase

In de analyse- en adviesfase bespreken, en indien nodig actualiseren, wij het klantprofiel en worden de stukken verzameld en geanalyseerd ten behoeve van het advies. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een bestaande hypotheek, lopende polissen (die verbonden kunnen worden aan de hypotheek), lopende voorzieningen voor arbeidsongeschiktheid en overlijden, opgebouwde pensioenaanspraken, lopende financiële verplichtingen (leningen, alimentatie), beleggingskeuzes, etc.

Aan de hand van het klantprofiel wordt onderzocht welke constructie het beste past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden. Er wordt gekeken naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Ook besteden wij aandacht aan de vraag of er fiscaal voordeel mogelijk is, het rendement verbeterd kan worden en/of de risico's verminderd kunnen worden.

Onze bevindingen en de afstemming met u presenteren wij in de vorm van een financieel plan. Hierin wordt aangegeven hoe en met behulp van welke financiële productoplossingen uw wensen en doelstellingen uitgevoerd kunnen worden. Wij bespreken dit plan met u en motiveren de gemaakte keuzes. Hieruit blijkt ook of bepaalde wensen en doelstellingen niet haalbaar zijn, bijvoorbeeld vanuit de optiek van de door u aangegeven risicobereidheid of inkomenssituatie. Het uiteindelijke resultaat is een compleet- of deeladvies waarbij (voor zover van toepassing) uw wensen en doelstellingen zijn vertaald in een financieel plan. Samen met u bespreken wij welke onderdelen er worden gerealiseerd. Ieder financieel advies is flexibel waardoor wijzigingen in uw persoonlijke situatie vertaald kunnen worden naar een geschikte aanpassing in uw totale financiële planning.

Stap 3: Bemiddelingsfase

Wij kunnen bemiddelen in de financiële producten, welke nodig zijn om uw financiële plan te realiseren, van een groot aantal aanbieders. Als u bij een van die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

Stap 4: Nazorgfase

U kunt tot een jaar na bemiddeling van zogenaamde impactvolle of complexe producten kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na dit jaar verzekerd te zijn van ondersteuning zal bij een onderhoudsgesprek een bedrag aan kosten worden gevraagd.

Simioli Assurantiën werkt met een dienstverleningsabonnement voor de nazorgfase. De kosten hiervoor bedragen € 10,00 per maand. Eventuele extra handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie in relatie tot het door ons eerder uitgebrachte advies worden bij u in rekening gebracht op basis van een van te voren afgesproken bedrag.

Het onderhoudsgesprek kan op uw initiatief zijn bij voorbeeld vragen of wijzigingen in de persoonlijke- en zakelijke sfeer. Uiteraard zullen wij contact met u opnemen indien er belangrijke wijzigingen zijn in bijvoorbeeld de (fiscale) wet- en regelgeving waarbij wij het belangrijk vinden u daarover in kennis te stellen. Extra werkzaamheden die voortvloeien uit een onderhoudsgesprek worden uiteraard wel tegen uurtarief berekend.

BTW

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een overeenkomst, mogen wij u een nota zonder BTW versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel plan), zijn wij verplicht om u BTW in rekening te brengen.

Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u 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. persoonlijke omstandigheden en 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.

Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn telefonisch te bereiken onder nummer: 0345-84 90 20 of 06-57 34 64 84. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
2. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
3. Indien u ons mailt naar mailadres: maresa@simioliassurantien.nl of info@simioliassurantien.nl, of indien u een bericht achterlaat op de voicemail, krijgt u binnen 24 uur een reactie.

Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12040295. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen in financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 53223608.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 53223608.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
5. De eigenaar en adviseur, Maresa Simioli, is erkend als Register Adviseur in Assurantiën en staat in het RAIA register opgenomen.
6. De eigenaar en adviseur, Maresa Simioli, is erkend als DSI Financieel Adviseur en staat in het DSI register opgenomen.

Beëindiging relatie

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

Klachten?

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 een fout wordt gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Elke klacht wordt zorgvuldig behandeld. U krijgt binnen enkele dagen een ontvangstbevestiging. Het is mogelijk dat wij contact met u opnemen voor een nadere toelichting of aanvullende informatie. Uiteraard zal er zorgvuldig met uw vertrouwelijke informatie worden omgegaan. Wij handelen ene klacht in principe binnen 3 weken af. Is dit niet mogelijk, dan wordt u op de hoogte gehouden van de stand van zaken. Na afronding ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

1 april 2013 / 004

Volgnummer 004, opgesteld te Leerdam op 1 april 2013.