

Friesland Bank Assurantiën

Dienstenwijzer



Friesland Bank Assurantiën BV

en

Friesland Bank Assuradeuren BV

Gevestigd:

Zuiderstraat 2

Postbus 272

8901 BB Leeuwarden

Telefoon (058) 299 48 99

Fax (058) 299 47 38

E-mail: info@fba.nl

Internet: www.fba.nl

Geachte cliënt,

Hartelijk dank voor uw belangstelling in ons bedrijf. Ons bedrijf en de verzekeringsbedrijfstaking als geheel hechten aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van onze dienstverlening. De complete tekst van deze wet kunt u vinden op de website van onze beroepsorganisatie NVA: www.nva.nl

Om u enig inzicht in ons bedrijf en onze dienstverlening te geven, hebben wij dit boekje gemaakt. Hierin stellen wij ons bedrijf aan u voor en geven wij een overzicht van de wijze waarop onze kantoren werken en hoe wij uw belangen kunnen behartigen.

Wij zijn u graag van dienst!

De directie

Wie zijn wij?

Friesland Bank Assurantiën (FBA) is opgericht in 1970 en is onderdeel van Friesland Bank NV. Wij hebben ons ontwikkeld tot een onafhankelijk vooraanstaand assurantie intermediair en met zo'n 100 medewerkers behoren wij tot de 15 grootste intermediairbedrijven van Nederland. Wij hebben een zelfstandige positie, bemiddelen in producten van verzekeraars en brengen samen met verzekeraars ook eigen (label) producten op de markt. Wij werken samen met een door ons geselecteerde groep van circa 15 vooraanstaande verzekeraars.

Onze doelstelling is cliënten een deskundig advies te geven over alle vormen van verzekeringen en het bemiddelen bij het tot stand komen van verzekeringsovereenkomsten tussen u en de verzekeraar(s). Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken kunt krijgen. Vervolgens gaan wij met u na of en hoe deze risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten en diensten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en de omstandigheden van u als persoon of van uw bedrijf/instelling.

Onze organisatie kent een scheiding in twee hoofdgroepen: afdeling schade- en zorgverzekeringen en afdeling pensioen- en levensverzekeringen.

Friesland Bank Assuradeuren - volmachtbedrijf

Ons volmachtbedrijf Friesland Bank Assuradeuren BV heeft volmachten gekregen van een aantal gerenommeerde maatschappijen. Verzekeringsmaatschappijen verlenen alleen aan die assurantiekantoren een volmacht die voldoen aan hoge kwaliteitscriteria en die zich aan hun strenge regels onderwerpen. Met deze volmachten kunnen wij met eigen label schade producten voeren, waarmee wij zelfstandig verzekeringen aangaan en schades afhandelen. Overigens blijft het risico bij verzekeraars. Een voordeel voor onze klanten is dat wij uw zaken snel kunnen regelen. Wij zijn niet afhankelijk van administratie van verzekeringsmaatschappijen en wij kunnen snel en flexibel op uw wensen inspelen. Voor particulieren en het standaard segment van het MKB adviseren wij bij voorkeur onze eigen standaard pakketten, waarin voor u ruime dekkingsvoorwaarden worden geboden.

Vanzelfsprekend blijft maatwerk met tarieven en voorwaarden van diverse verzekeraars mogelijk. Wij hebben een volmacht van: AEGON, Allianz, Avéro Achmea, ARAG, Bovemij, Delta Lloyd, Fortis ASR, Fortis Corporate Insurance, De Goudse, Leeuwarder Onderlinge, Nationale Nederlanden, REAAL en Zevenwouden.

De verantwoordelijkheden van Friesland Bank Assurantiën en Friesland Bank Assuradeuren zijn strikt gescheiden om belangenconflicten te vermijden.

Adviesvrij

Nederland telt honderden verzekeringsmaatschappijen. Het is niet mogelijk om voor elke verzekering of financiële dienst bij al deze instellingen offertes op te vragen. Regelmatig selecteren wij daarom die instellingen die naar ons oordeel een goede prijs-/prestatieverhouding hebben. Hierbij letten wij niet alleen op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie, maar ook op de wijze waarop en snelheid waarmee de maatschappij polissen, uitkeringen en schaden afwikkelen. En natuurlijk op de vraag of de maatschappij ook op langere termijn aan haar verplichtingen kan voldoen.

Wij zijn niet gebonden aan de door ons geselecteerde maatschappijen. Wij zullen gelet op de goede prijs-/kwaliteit verhouding eerst trachten de verzekering onder te brengen via ons volmachtbedrijf. Pas als dat niet de juiste keuze is, zullen wij andere verzekeraars benaderen. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

De AFM heeft onze bedrijven een vergunning gegeven op het gebied van:

- advisering en bemiddeling in schade- en zorgverzekeringen;
- advisering en bemiddeling in pensioen- en levensverzekeringen;
- het voeren van het volmachtbedrijf;
- het verlenen van beleggingsdiensten*.

Wij zijn ingeschreven in het AFM register financieel dienstverleners als aangesloten instelling via Friesland Bank N.V. (vergunningnummer 12000050).

Wij zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Assurantiën en Assurantieadviseurs (NVA) en de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA).

* Friesland Bank beschikt over een aanwijzing voor een collectieve vergunning van de Minister van Financiën, d.w.z. dat de aangesloten instellingen eveneens een vergunning hebben voor het verlenen van beleggingsdiensten.

Hoe zijn wij u van dienst?

Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. *Schadeverzekeringen*. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u bijvoorbeeld lijdt door brand, inbraak of storm, een aanrijding met uw auto, door een ongeval of in geval van ziekte, etc. U kunt hierbij denken aan aansprakelijkheidsverzekeringen voor bedrijven of particulieren, aan opstallen-, inventaris- en inboedelverzekeringen, bedrijfsstilstandverzekeringen, aan auto- caravan- en reisverzekeringen en ook aan ziektekosten- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.
2. *Verzekeringen die een uitkering garanderen* als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. *Levensverzekeringen*. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een (hypothecaire) schuld. U kunt daarbij kiezen uit verzekeringen met gegarandeerde uitkering of met een beleggingskarakter.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Schadeverzekeringen

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

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen. Voor bedrijfsrisico's wordt waar nodig een risico-inventarisatie gemaakt.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande elders lopende verzekeringen.
3. Wij geven u tips en adviezen om schade te voorkomen door preventie-maatregelen te treffen zodat u niet te veel premie betaalt.
4. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden van verschillende verzekeraars door en adviseren u bij de juiste keuze.
5. Wij staan u terzijde bij het volledig en correct invullen van verzekeringsaanvragen.

6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar of ons volmachtbedrijf ontvangt conform de aanvraag is. Wij controleren bovendien de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
7. 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 acceptatie enige tijd in afwachting van eventueel te verstrekken aanvullende informatie.
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. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. 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 en/of die van uw bedrijf.
11. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de betreffende verzekeringsmaatschappij(en).
12. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij 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 de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen. Wij houden daarbij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
3. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de verzekeringsmaatschappij verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
4. Wij staan u terzijde bij het correct en volledig invullen van de aanvraag van een verzekering.

5. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
6. Indien noodzakelijk, bieden wij u begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring.
7. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst 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 verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert.
8. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
9. Door middel van de 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 en/of die van uw bedrijf.
10. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
11. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende maatschappij.
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 geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van zo'n voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
13. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
14. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het beste kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
15. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
16. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Wat verwachten wij van u?

1. 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 de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Hebt 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.
3. 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.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen ondermeer 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.
5. 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.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Onze adresgegevens staan op de eerste bladzijde van deze dienstenwijzer vermeld. Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 tot 17.00 uur. U kunt een afspraak maken met één van onze accountmanagers voor zowel tijdens of buiten kantooruren. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade kunt u ons te allen tijde bereiken via telefoonnummer: (058) 299 48 99. Buiten kantooruren, wordt u automatisch doorverboden met een accountmanager. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie) bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

Premie

Incasso door Friesland Bank Assurantiën

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal manieren van betaling:
 - a. zenden van een nota met betaling door u per bank of giro;
 - b. automatische afschrijving van bank of giro.
2. U kunt ons machtigen de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald; in overleg met ons kunt u er voor kiezen premies per halfjaar, kwartaal of maand te betalen.
5. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
6. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
7. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Incasso door verzekeraar (vooral) bij levensverzekeringen

1. U kunt de verzekeraar machtigen de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
2. Premie-afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald; in overleg met ons kunt u er voor kiezen premies per halfjaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
5. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
6. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, dan kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling

1. 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 u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we 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.

Honorering

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering is gesloten een kostenvergoeding 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, dan informeren wij u hierover vooraf.

Voor sommige van onze diensten (bijvoorbeeld bij advisering zonder afgesloten verzekering) berekenen wij u een uurtarief (een "fee"), dat wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een dergelijke opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Indien wij u complexe product adviseren, waarbij u o.a. kunt denken aan levensverzekeringen, ontvangt u een Dienstverleningsdocument, waarin de wijze van honorering van specifiek die producten uiteengezet wordt.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. 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 ons kantoor te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven. De zorgplicht van uw lopende verzekering(en) ligt bij ons totdat een ander intermediair deze plicht overneemt.

Klachten

Indien u klachten hebt over onze dienstverlening dan horen wij dat graag. U kunt uw klacht telefonisch of schriftelijk kenbaar maken bij onze directie of de betreffende afdelingsleiding. Wij nemen snel contact met u op om samen met u tot een oplossing te komen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtencollege, te weten:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900 355 22 48
Internet: www.kifid.nl

Wij wijzen u erop dat het Kifid uitsluitend klachten van particulieren (consumenten) behandelt. Zakelijke klanten kunnen hun klacht aan de rechter voorleggen.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. U mag daar financieel nooit de dupe van worden. Daarom hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit geeft voor u extra zekerheid.

Privacy

Wij zijn gewend dagelijks om te gaan met vertrouwelijke gegevens van onze relaties. Het spreekt vanzelf dat wij zeer zorgvuldig omgaan met deze informatie. Dit geldt zowel voor de wijze van archivering als voor het gebruik van deze gegevens. Wij gebruiken de door u verstrekte gegevens uitsluitend voor het doel waarvoor u ze ons hebt gegeven. Vanzelfsprekend volgen wij de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

Tenslotte

Met deze informatie over onze bedrijven hebben wij geprobeerd u een goed beeld te geven van wie wij zijn, hoe wij werken en wat wij voor u kunnen betekenen.

Graag verwelkomen wij u als nieuwe relatie van ons kantoor.

