

Friesland Bank Assurantiën

# Dienstenwijzer



## **Friesland Bank Assurantiën BV**

### **Gevestigd:**

Zuiderstraat 2

Postbus 272

8901 BB Leeuwarden

Telefoon (058) 299 48 99

E-mail: [info@fba.nl](mailto:info@fba.nl)

Internet: [www.fba.nl](http://www.fba.nl)

Openingstijden: 8.30 – 17.00 uur

## **Friesland Bank Assuradeuren BV**

### **Gevestigd:**

Zuiderstraat 2

Postbus 272

8901 BB Leeuwarden

Telefoon (058) 299 48 99

E-mail: [info@fba.nl](mailto:info@fba.nl)

Internet: [www.fba.nl](http://www.fba.nl)

## **Friesland Bank NV**

### **Gevestigd:**

Beursplein 1

Postbus 1

8900 AA Leeuwarden

Telefoon (058) 299 55 99

Internet: [www.frieslandbank.nl](http://www.frieslandbank.nl)

Openingstijden: 8.30 – 21.00 uur

Geachte cliënt,

Hartelijk dank voor uw belangstelling in de verzekeringsdienstverlening van Friesland Bank Assurantiën (hierna: FBA), Friesland Bank Assuradeuren en/of Friesland Bank (hierna: FB). Wij hechten aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Om u enig inzicht in deze bedrijven en de dienstverlening te geven, hebben wij deze Dienstenwijzer opgesteld. Hierin stellen wij deze bedrijven aan u voor en geven wij u inzicht in onze werkwijze.

### **Friesland Bank Assurantiën - (gebonden) bemiddelaar**

FBA is opgericht in 1970 en is 100% dochter van FBA Holding BV. Sinds 31 december 2011 hebben FB (49%) en Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. (51%) een belang in FBA Holding. FBA heeft zich ontwikkeld tot een vooraanstaand verzekeringsbemiddelaar en met ongeveer 120 medewerkers behoort zij tot de 20 grootste verzekeringsbemiddelaars van Nederland.

FBA is primair gebonden bemiddelaar voor Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. en Delta Lloyd Levensverzekering N.V., waarbij FBA de verkoop van verzekeringsproducten van Delta Lloyd verzorgt. FBA bemiddelt niet op basis van een objectieve analyse. In bepaalde gevallen kan het zo zijn dat FBA ook bemiddelt voor andere verzekeraars.

FBA adviseert over alle vormen van schade- en levensverzekeringen en bemiddelt bij het tot stand komen van alle vormen verzekeringsovereenkomsten tussen u en de verzekeraar. FBA richt zich daarbij op zakelijke relaties en particulieren met een zakelijke achtergrond.

### **Friesland Bank Assuradeuren – volmachtbedrijf**

Het volmachtbedrijf Friesland Bank Assuradeuren, ook 100% dochter van FBA Holding BV, heeft volmachten van schadeverzekeraars. Volmachten worden alleen aan die volmachtbedrijven verleend die voldoen aan hoge kwaliteitscriteria en die zich aan strenge regels onderwerpen. Met deze volmachten kan Friesland Bank Assuradeuren onder eigen label schadeproducten voeren, waarmee zij zelfstandig verzekeringen aangaat. Het risico blijft bij de verzekeraar.

### **Friesland Bank – (onder)bemiddelaar**

FB adviseert en bemiddelt in schade- en levensverzekeringen voor particulieren en het midden- en kleinbedrijf. Zij is (onder) bemiddelaar voor bemiddelaar FBA.

Uitgangspunt bij de bemiddeling is een kwalitatief goede en scherp geprijsde verzekering die aansluit bij uw wensen. FB bemiddelt niet op basis van een objectieve analyse.

### **De diensten**

Als bemiddelaar of onderbemiddelaar bieden FBA en FB u via diverse kanalen een breed pakket van diensten aan:

- Inventariseren  
Wij brengen samen met u uw huidige (financiële) situatie in kaart en bespreken uw wensen.
- Analyseren  
Uw gegevens gaan wij analyseren en we maken een eerste selectie van verzekeringsvormen die bij u passen.
- Adviseren  
Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij tot een concreet advies.
- Bemiddelen  
Zodra u besluit de verzekering via ons af te sluiten, begeleiden we de daarbij behorende handelingen. Gedurende de looptijd van de verzekering blijft FBA voor begeleiding zorgdragen.
- Nazorg  
Wij blijven u, nadat u de verzekering hebt afgesloten, ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw verzekering bij ons terecht. Ook zullen wij periodiek controleren of uw verzekering nog steeds past bij uw (financiële) situatie en wensen.

Afhankelijk van het product kunnen deze stappen afwijken.

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

Wij verwachten in ieder 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 de verzekeraar besluiten op grond van de polisvoorwaarden schade niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden.

Indien er zich wijzigingen voor doen in de thuis- en/of werksituatie, dient u FBA daarvan op de hoogte te stellen. Indien noodzakelijk kan dan, in overleg met u, de lopende verzekering aangepast dan wel beëindigd worden of een nieuwe verzekering worden afgesloten. Mocht u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeven, dan verzoeken wij u deze ook schriftelijk per post of per e-mail aan ons te bevestigen.

Hoewel de af te geven polis altijd wordt gecontroleerd op juistheid, verwachten wij ook van u dat u de polis controleert. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, neemt u dan contact op met FBA.

### **De premie**

Over het algemeen incasseert de bemiddelaar de te betalen premie namens de verzekeraar. In sommige gevallen voldoet u de premie rechtstreeks aan de verzekeraar. De bemiddelaar zal hierover van tevoren afspraken met u maken.

De premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Indien gewenst, kan de bemiddelaar u nader informeren over de mogelijkheden. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeraar de dekking van de polis beëindigen. Betaalt u daarna nog niet, dan kan de polis geroyeerd worden wegens wanbetaling.

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

De bemiddelaar of onderbemiddelaar ontvangt van de verzekeraar waar uw verzekering is ondergebracht een vergoeding voor de bemiddeling bij het sluiten en/of het beheer van uw polis in de vorm van provisie. Deze provisie is onderdeel van de premie die u betaalt.

Indien de bemiddelaar diensten aan u verleent waarvoor rechtstreeks kosten bij u in rekening worden gebracht, dan informeert de bemiddelaar u hierover steeds vooraf.

Indien de bemiddelaar u adviseert over levensverzekeringen en woonlastenverzekeringen, ontvangt u een Dienstverleningsdocument, waarin onder andere de beloning en de kosten van die producten staan.

Voor de werkzaamheden die gevolmachtigd agent Friesland Bank Assuradeuren in naam van de verzekeraars uitvoert, ontvangt zij een beloning die ook is inbegrepen in de premie die u betaalt.

### **De bereikbaarheid**

Onze kantoorgegevens staan op de eerste pagina van deze Dienstenwijzer. Buiten kantooruren is FBA in geval van spoed, zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade, te allen tijde bereikbaar via het algemene telefoonnummer (058) 299 48 99. U wordt dan automatisch doorverbonden met een van de accountmanagers.

### **Privacy**

Wij zijn gewend dagelijks om te gaan met vertrouwelijke gegevens van onze relaties. Uw gegevens worden niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking gesteld. Wij behandelen uw gegevens volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het Privacy Statement en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen staan op de website.

### **Onze kwaliteit**

FBA en Friesland Bank Assuradeuren zijn ingeschreven in het AFM register financieel dienstverleners. FB beschikt over een algemene bankvergunning en is als bemiddelaar ook geregistreerd in het register van de AFM. Deze vergunningen zijn een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over financiële diensten en deze te mogen verlenen. De adviseurs beschikken over de nodige vakbekwaamheidsdiploma's.

Zij houden hun kennis actueel op basis van permanente educatie door middel van opleiding en vakliteratuur.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Friesland Bank Assuradeuren is lid van de NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven).

### **Beëindiging relatie**

Hoe u een verzekeringsovereenkomst kunt beëindigen staat in de polisvoorwaarden. De meest recente voorwaarden staan op de website.

In bepaalde gevallen kunt u de verzekeraar verzoeken de lopende verzekering(en) over te dragen aan een andere bemiddelaar van uw keuze. De bestaande verzekeringsovereenkomsten blijven dan wel in stand. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen.

### **Klachten**

Indien u klachten hebt over onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daarover te informeren, bij voorkeur schriftelijk.

Na ontvangst van uw klacht, sturen wij u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wij de vervolgpprocedure uiteenzetten om uw klacht zo spoedig mogelijk naar tevredenheid af te handelen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een oplossing komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon 0900 355 22 48  
<http://www.kifid.nl>

Het KiFiD behandelt uitsluitend klachten van particulieren (consumenten). Zakelijke klanten kunnen hun klacht zonodig na de interne klachtenprocedure aan de rechter voorleggen.

**Tenslotte**

Graag verwelkomen wij u als nieuwe relatie! Ons team van deskundige en enthousiaste collega's staat voor u klaar en is u graag van dienst.

Mocht u nog suggesties of opmerkingen hebben, dan vernemen wij dat graag.

