



Dienstenwijzer

Inhoudsopgave

-	Algemeen.....	blz 1
-	Wie zijn wij?.....	blz 1
-	Onze Diensten.....	blz 2-3
-	Onze Kwaliteit.....	blz 4
-	Onze relatie met verzekeraars.....	blz 4
-	Hoe worden wij beloond.....	blz 5
-	De premie.....	blz 5
-	Wat verwachten wij van u.....	blz 6
-	Beeindiging relatie.....	blz 6
-	Klachten.....	blz 7
-	Onze bereikbaarheid.....	blz 7
-	Klachtenformulier.....	bijlage 1

Algemeen

Wij hechten grote waarde aan goede voorlichting op het gebied van onze dienstverlening. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten, voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de financiële dienstverlening die de financiële dienstverleners hen biedt.

Ons kantoor tracht in haar voorlichting zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft. In deze dienstenwijzer vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen. De complete tekst van de Wet op het financieel toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) www.afm.nl

Wie zijn wij?

Komfort makelaardij & Verzekeringen (hierna: Komfort) is makelaar onroerend goederen en intermediair op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Ons kantoor is opgericht in 2008. Wij staan ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van koophandel Rotterdam onder nummer 24433421.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Voor meer informatie kunt u gerust contact met ons opnemen.



Onze diensten

U kunt bij ons terecht voor advies op het gebied van Schadeverzekeringen, waaronder ook ziektekosten- en zorgverzekeringen, levensverzekeringen. Daarnaast bemiddelen wij bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u en verzekeraars. Uit hoofde van onze werkzaamheden beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen door ons conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) worden behandeld.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van schadeverzekeringen kunt u – indien gewenst – van ons de volgende dienstverlening verwachten.

- Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij welk deel van de risico's u zou "moeten" verzekeren en welke risico's u voor eigen rekening zou kunnen nemen.
- Wij helpen u met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Indien u dat op prijs stelt en indien van toepassing lopen wij met u de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies om u te helpen met het product te kiezen dat naar onze mening het beste aansluit bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij helpen u bij het invullen van het aanvraagformulier voor een verzekering, indien nodig en gewenst.
- Wij regelen voor u een voorlopige dekking indien noodzakelijk, gewenst en mogelijk. (wij hebben beperkte mogelijkheden). Voorlopige dekking is erop gericht risico's af te wenden die zich kunnen voordoen tussen het moment waarop u de verzekeringaanvraag en het moment dat de eigenlijke verzekeringsovereenkomst tot stand komt. Soms duurt de acceptatie namelijk enige dagen of wenst verzekeraar eerst nog aanvullende informatie. Indien precies in die periode schade optreedt, kan het belangrijk zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Overigens zijn verzekeraars niet in alle gevallen of in volle omvang bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- Wij controleren of de polis die u van verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- Wij controleren de premies die bij u in rekening worden gebracht.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van een verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is; voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen, bijvoorbeeld in het contact met verzekeraar.

Levensverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van levensverzekeringen kunt u –indien gewenst- van ons de volgende dienstverlening verwachten.

- Op basis van door u verstrekte gegevens inventariseren wij uw gezinssamenstelling en onderzoeken wij welke voorzieningen u al heeft getroffen en welke risico's u wellicht kunt dragen.
- Samen met u bekijken wij welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u wellicht kunt dragen.
- Wij verstrekken u alle relevante informatie over de verschillen in producten en voorwaarden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering, indien nodig en gewenst.
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- Wij regelen voor u een voorlopige dekking indien noodzakelijk, gewenst en mogelijk. Voorlopige dekking is erop gericht risico's af te wenden die zich kunnen voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de eigenlijke verzekeringsovereenkomst tot stand komt. Soms duurt de acceptatie namelijk enige dagen of wenst verzekeraar eerst nog aanvullende informatie. Indien precies in die periode schade optreedt, kan het belangrijk zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Overigens zijn verzekeraars niet in alle gevallen of in volle omvang bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- Wij controleren of de polis die u van verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 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 – voorzover mogelijk- inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging.
- Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering bekend is, bespreken wij op uw verzoek de wijze waarop de uitkering wilt effectueren.

Kredieten

Wanneer u behoefte heeft aan een consumptief krediet kunnen wij u het volgende leveren:

- Wij zullen aan de hand van uw financiële situatie kijken welke kredietvorm het beste bij u past. Indien wij van mening zijn dat het aanvragen hiervan niet verantwoord is zullen wij u dan ook dit vermelden.
- Wij zullen u ook vooraf informeren over welke kredieten wij u kunnen aanbieden
- U kunt uiteraard ook zelf bepalen welke kredietvorm u wilt hebben. Indien u er zelf voor kiest zullen wij u een brief laten ondertekenen dat er geen advies is gegeven of dat u ons advies niet wilde volgen.
- Wij zullen samen op zoek gaan naar een klantvriendelijke hypotheekverstrekker met goede voorwaarden.



Hypotheken

Indien u ons inschakelt op het gebied van Hypotheken kunt u –indien-gewenst- van ons de volgende dienstverlening verwachten.

- indien u advies vraagt over hypotheeken, informeren wij u graag over de condities van de door ons aangeboden producten/hypotheekvormen.
- Wij zullen door een inventarisatieformulier nagaan en bepalen welke hypotheekvorm het meest geschikt voor u is.
- Wij zullen aan de hand van zo'n inventarisatielijst bepalen wat uw inkomen op dit moment is en wat het zal zijn na afloop hypotheekperiode.
- Wij werken niet meer onder execution-only.
- Wij zullen samen op zoek gaan naar een klantvriendelijke hypotheekverstrekker met goede voorwaarden.

Sparen ((bancaire producten)

Indien u ons inschakelt op het gebied van spaarrekeningen kunt u –indien gewenst- van ons de volgende dienstverlening verwachten.

- Indien u advies vraagt over spaarrekeningen, informeren wij u graag over de condities van de door ons aangeboden producten.
- Indien u de aanvraag voor een rekening aan ons voorlegt, controleren wij met u of deze aanvraag correct en volledig is opgesteld.

Onze Kwaliteit

Financiële dienstverleners staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft Komfort een vergunning toegekend voor de bemiddeling in:

- schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Hypotheken
- Kredieten

Het vergunningsnummer waaronder ons kantoor in het WFT-register staat ingeschreven is 12017800. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM; www.afm.nl

Met betrekking tot vereiste vakkennis beschikt ons kantoor over de navolgende, relevante diploma's. Onze verzekeringsadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

- Assurantie B
- Erkend hypotheekadviseur
- Beleggen A
- Consumptief Krediet



Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten.

Onze relatie met verzekeraars

Komfort geeft ongebonden advies. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid, dus zonder contractuele verplichtingen, de producten van een aantal door ons geselecteerde verzekeraars en andere financiële instellingen kunnen aanbieden. Wij geven op uw verzoek graag aan welke partijen dat zijn.

Hoe worden wij beloond

Wij ontvangen van de verzekeraar waar uw verzekering is gesloten een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien wij diensten aan u leveren waarvoor we u rechtstreeks kosten in rekening brengen informeren wij u hierover vooraf.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manier plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door Komfort

Wij zullen niet rechtstreeks incasseren bij de klant. De verzekering die via ons worden afgesloten zijn allemaal maatschappij-incasso. In uitzonderlijke gevallen kunt u de premie ook aan ons betalen, bijvoorbeeld bij een achterstand. Wij zullen u dan ook een kwitantie overhandigen.

Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen de premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. In sommige gevallen betaalt u dan een opslag voor gespreide premiebetaling.

Incasso door verzekeraar

Indien de verzekeraar de door u verschuldigde premie gaat incasseren, gebeurt dat volgens de methode van die verzekeraar.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde gevallen weigeren uitkeringen te doen. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij eventueel naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij hierover namens u de contacten met verzekeraar verzorgen.



Wat verwachten wij van u?

U mag hoge adviezen stellen aan onze adviezen en onze dienstverlening. Maar wij verwachten ook een paar dingen van u.

In elk geval dat u tijdig de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden en/of de verzekeringsovereenkomst op te zeggen.

Indien u elders ook verzekeringen heeft lopen, is het voor ons belangrijk dit te weten. Om onder-of juist oververzekering te voorkomen is een compleet beeld van uw verzekeringen voor ons essentieel.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of indien er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Onder wijzigingen vallen onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van beroep, relevante verandering van uw inkomen, beëindiging dienstverband, aanschaf van kostbare zaken, vervanging van een verzekerd object (bijv. Uw auto), aan- en verbouw van uw woning, verhuizing, wijziging van de bestemming van uw woning, beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

In beginsel onderhouden wij alle contacten met de verzekeraar/hypotheekverstrekker. Als u echter zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, dan informeren wij deze daarover. Graag worden wij dan wel door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie tussen u en de verzekeraar/hypotheekverstrekker.

Wij vragen u de gegevens in de stukken die u ontvangt te controleren op juistheid en na te gaan of deze conform uw aanvraag zijn. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij dat u deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien dagen, schriftelijk aan ons meldt.

Beeindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan 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. De zorgplicht van uw verzekering(en) ligt bij ons totdat een ander intermediair die zorgplicht overneemt.



Klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Mocht u een klacht hebben, dan verzoeken wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht tot tevredenheid op te lossen. Lukt het niet gezamenlijk tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot de KIFID/AFM.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Kantoor

Komfort is gevestigd aan de Zwart Janstraat 55a, 3035 AL te Rotterdam. Op werkdagen zijn wij geopend van 9.00 uur tot 17.30 uur.

Schriftelijk

U kunt schriftelijk contact met ons opnemen via Zwart Janstraat 55A, 3035 AL te Rotterdam, via faxnummer 010-4661120 of via e-mail: info@komfortverzekeringen.nl

Tijdens onze openingstijden kunt u ons bellen op nummer 010-4660609 indien u ons telefonisch een opdracht geeft, bevestigt u deze dan ook nog schriftelijk.



Klachtenformulier

Heeft u een klacht over ons kantoor !

Wij verzoeken u vriendelijk dit formulier in te vullen en in te leveren.

Wij zullen dan zo snel mogelijk contact met u opnemen om te bespreken wat we het beste kunnen doen.

Naam :
Adres :
Telefoonnummer :
Indien van toepassing uw polisnummer :

Heeft u een klacht over de werkwijze van ons kantoor

.....
.....
.....
.....
.....

Heeft u een klacht over een medewerker:

.....
.....
.....
.....

Heeft u een klacht over een geadviseerde product:

.....
.....
.....
.....

Heeft u een klacht over de afwikkeling van een schade door uw tussenpersoon

.....
.....
.....

Klacht over iets anders:

.....
.....
.....
.....