

# **DIENSTENWIJZER**

**voor relaties van Van Olst de Graaff & Co B.V.**

## A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Daarnaast eist de op 1 januari 2007 in werking getreden Wet op het Financieel Toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener u biedt.
2. Ook Van Olst de Graaff & Co B.V. tracht in haar voorlichting zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.
3. 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](http://www.afm.nl).

## B. Wie zijn wij?

1. Van Olst de Graaff & Co B.V. is adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Desgewenst maken wij samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen.

## C. Onze diensten

### C1. Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering, brandverzekeringen etc.
2. verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één 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 schuld. Voorbeelden zijn : koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

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

## C2. Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van deze verzekeringen te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

1. Wij maken, desgewenst, **op basis van door u verstrekte gegevens** een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. In dat geval adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
4. Wij lopen met u, indien u dat op prijs stelt, de **belangrijkste** verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze **naar onze mening** het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden. Hierbij spelen ook onze ervaringen met de betreffende maatschappijen een grote rol.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Voorzover mogelijk controleren wij met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. 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 de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. 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.
10. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
11. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
12. **Door middel van de 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.**
13. In geval van schade op een via onze bemiddeling gesloten verzekering behartigen wij uw belangen.
14. 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

### C3. Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst 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.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de op dat moment bestaande of verwachte fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. 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 financiële instelling verstrekt**, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt. Ook doen wij u een opgave van de provisie die wij voor onze dienstverlening van deze financiële aanbieders ontvangen.
5. Wij staan u, desgewenst, terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren in dat geval met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. 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. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. **Door middel van de 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.**
12. 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.
13. 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 financiële instelling.
14. 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 deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. **Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.**
18. Indien recht op een 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.

## D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening 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 heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de 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 voor de juiste dekking te kunnen zorgdragen.
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 onder meer 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. Om onze taak op de juiste wijze te kunnen uitvoeren dienen wij van de inhoud van deze contacten op de hoogte te worden gesteld.
6. ***Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.***

## E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. bezoekadres: Rivium 1<sup>e</sup> Straat 49/2  
vestigingsplaats: 2909 LE Capelle aan den IJssel  
telefoon: 010 – 2 416 000  
fax: 010 – 2 416 009  
website: [www.vanolst.nl](http://www.vanolst.nl)  
e-mail: [broker@vanolst.nl](mailto:broker@vanolst.nl)  
openingstijden: op werkdagen van 9:00 uur tot 17:00 uur
3. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons buiten kantooruren bereiken via telefoonnummer: 06 51416053 of 0181 – 318 476 (C.A. Meijndert) of 06 53534978 of 078-6100116 (W.H. de Graaff).
4. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

## **F. De premie**

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

### **F1 Incasso door Van Olst de Graaff & Co**

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 wijzen van betaling a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro, b) automatische afschrijving van bank of giro, etc.
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. Bij het afsluiten van de verzekering kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen (De mogelijkheden voor termijnbetaling zijn afhankelijk van de soort verzekering).
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons heeft betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar voor de periode waarop de betaling betrekking heeft.
9. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### **F2. Incasso door verzekeraar**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. Bij het afsluiten van de verzekering kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen (De mogelijkheden voor termijnbetaling zijn afhankelijk van de soort verzekering).
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### **F3. 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 aan 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 heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij dit namens u met de verzekeringsmaatschappij regelen.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

1. Wij zijn ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van alle verzekeraars kunnen adviseren. Wij baseren het advies voor de cliënt op onze bekendheid met een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële diensten en betrekken in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars.

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

### **Beloning op basis van provisie**

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is 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 informeren wij u hierover vooraf.

## **I. Onze kwaliteit**

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: schadeverzekeringen, levensverzekeringen en spaarproducten. Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12005901.  
Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).
2. Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz ( adviseurs in financiële zekerheid).
3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering, als de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
4. Onze assurantieadviseurs zijn in het bezit van alle relevante diploma's en certificaten en bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid

## **J. Beëindiging relatie**

1. 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.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht voor uw verzekering ligt bij Van Olst de Graaff & Co totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## **K. Klachten?**

1. 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening KiFiD, Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, Tel. 0900 – f klacht ofwel 0900-3552248 of 070-3338999, website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.