

Dienstenwijzer Mabelis & Partners bv

Inleiding

Geachte cliënt,

De verzekeringstak hecht aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, daarnaast eist de Wft (Wet financieel toezicht) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die wij kunnen bieden. Mabelis & Partners bv zal in haar voorlichting dan ook zo goed mogelijk trachten te voldoen aan de inhoud van de Wft.

Ons kantoor

Mabelis & Partners bv, Mabelis & Partners Financiële Dienstverlening, Mabelis Verzekeringen & Pensioenen en Markus Verzekeringen zijn de handelsnamen van ons kantoor waaronder wij staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24364147 in de hoedanigheid als bemiddelaar en adviseur bij verzekeringen, hypothecaire leningen en financieringen.

De diensten die wij aan u leveren

Mabelis & Partners bv biedt u de mogelijkheid om op een goede manier verzekeringen en andere voorzieningen af te sluiten bij verzekeraars en andere instellingen. Wij kunnen u adviseren en/of bemiddelen op het gebied van:

- * *Schadeverzekeringen*. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.
 - * *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.
 - * *Hypotheek*. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
- * *Sparen*. U kunt daarbij denken bedrijfsspaarregelingen.

Wij willen uw financiële belangen zo goed mogelijk behartigen. Om de gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden. Uitgangspunt daarbij is steeds uw wens in combinatie met de (financiële) mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden, dan zorgen wij ervoor dat uw schade snel en correct wordt afgehandeld. Mabelis & Partners bv adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van uw verzekeringen.

Wat wij van u verwachten

U mag aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Mocht namelijk 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. 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.

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. 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.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen. U bent welkom op ons kantoor aan de Ebgweg 73 in Barendrecht. Dit kan van maandag tot en met vrijdag, van 08.30 uur tot 17.00 uur. Om er zeker van te zijn dat uw persoonlijke contactpersoon aanwezig en beschikbaar is, kunt u echter het beste wel vooraf telefonisch contact opnemen. Ook voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen. Ons telefoonnummer is 0180 - 532223. Faxen kunt u naar: 0180 - 532150. Post kunt u het sturen aan Postbus 2023, 2990 DA te Barendrecht.

Onze website is www.mabelispartners.nl. Het algemene e-mailadres luidt info@mabelispartners.nl.

Buiten kantooruren wordt ons telefoonnummer doorgeschakeld naar één van de medewerkers zodat u direct uw vraag kunt stellen. Indien nodig of wenselijk treffen wij ook direct de door u aangegeven maatregelen. U kunt ons per e-mail bereiken. Ons e-mailadres is: info@mabelispartners.nl. Eventueel kunt u uw persoonlijke adviseur ook direct bereiken: voornaam@mabelispartners.nl (in kleine letters).

De premie

Incasso door Mabelis & Partners bv.

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 betalen: a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro, b) automatische afschrijving van bank of giro door middel van een machtiging .

Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Premies worden in principe per jaar betaald. In veel gevallen kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro of aan de hand van een nota.

In veel gevallen kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugdraaien, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaald 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.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. 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.

Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank - of girorekening voldoende is om de premie te kunnen afschrijven. Is uw saldo niet toereikend, dan vindt geen betaling plaats en bent u daarom dertig dagen na het verstrijken van de premievervaldag in verzuim. Er wordt inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u. U wordt er schriftelijk over geïnformeerd, als de incassopoging niet geslaagd is en in de gelegenheid gesteld de premie alsnog te voldoen. Overigens blijven de gevolgen van niet tijdige premiebetaling, zoals opgenomen in de desbetreffende polisvoorwaarden, ook bij niet-geslaagde incasso gewoon van kracht.

Gevolgen niet-tijdige betaling

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, moet u er rekening mee houden dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is tot uitkering over te gaan. Bij niet-tijdige ontvangst van uw premie van uw motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar genooddacht de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd te boek. Niet alleen kan bij controle een boete worden opgelegd door Justitie, ook heeft u geen recht op een uitkering bij schade aan of veroorzaakt door het betreffende voertuig, waarvoor u verantwoordelijk bent.

Voor levensverzekeringen, waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden behorend bij de betreffende verzekering.

Hoe een schade- of andere uitkering verloopt

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel of vervangingskosten van beschadigde of verloren gegane objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u, binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden, de financiële gevolgen, die voortvloeien uit een schade, over op de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar - voor zover het evenement gedekt is - verplicht de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen, als deze te maken krijgt met schade.

Wat doet u bij schade?

Als u te maken krijgt met schade, is het - voor een snelle afwikkeling - zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn verschillende schadeaangifteformulieren ontwikkeld, die wij u bij de polis doen toekomen of toezenden in geval van schade. Op www.mabelispartners.nl treft u deze eveneens aan.

Als u voor ziektekosten particulier bent verzekerd kunt u deze declaraties, samen met de originele nota's bij ons, maar ook rechtstreeks bij uw ziektekostenverzekeraar indienen. In spoedeisende gevallen kunt u uw schade rechtstreeks melden bij een alarmcentrale. De betreffende gegevens ontvangt u bij de polis.

Welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten

Mabelis & Partners bv is een zelfstandig en ongebonden assurantiekantoor. Wij hebben geen vast dienstverband met een verzekeraar en zijn vrij om uw polissen onder te brengen bij alle maatschappijen, waarmee wij zaken doen. Dit zijn ongeveer 50 verzekeraars. Ook behartigen uitsluitend wij uw belangen in geval van schade en zijn wij op geen enkele wijze verplicht uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen.

De kosten van Mabelis & Partners bv

Van oudsher ontvangen intermediairs inkomsten uit provisie. Dit is de beloning die wij van de verzekeraar ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Onze provisie is verrekend in de premie, die u als klant betaalt. Mabelis & Partners bv heeft er bewust voor gekozen deze provisiestructuur als vergoedingsvorm in stand te houden.

Zo kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Wij berekenen geen extra kosten voor het merendeel van onze adviezen. Brengen wij wel kosten in rekening, dan hebt u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Wij specificeren ook de gemaakte kosten.

Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een goed financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wilt beëindigen; bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. In dat geval kan dat te allen tijde (zonder opgave van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering - die u gewoon kunt laten doorlopen - onderbrengen bij een andere tussenpersoon. Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Wij zullen u altijd een reden geven waarom wij de relatie met u verbreken. Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzeggingstermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

AFM

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven. Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12003696.

Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Klachten

Wij streven naar een optimale dienstverlening. Mocht u toch niet tevreden zijn dan vernemen wij dit graag van u. Wij hanteren een interne klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij één van de volgende instantie terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 070-333 8 999