



**Rook Financial Planning**

*financiële zaken in vertrouwde handen*

## Dienstenwijzer betreffende

### **ROOK FINANCIAL PLANNING**

Pergolesilaan 4, 3055 SK Rotterdam

Telefoon (010) 280 99 10

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

Internet <https://www.rookfinancialplanning.nl>

### **A. Inleiding**

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstak een eisenpakket opgesteld. Dit eisenpakket schrijft voor aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten.
2. Ons kantoor heeft dit eisenpakket onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van dit eisenpakket.
3. Dit eisenpakket is terug te vinden in de Wet op het financieel toezicht (Wft); u kunt deze wet raadplegen op <https://wetten.overheid.nl/>

### **B. Wie zijn wij?**

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van financiële diensten, zoals pensioenen, hypotheek, verzekeringen en dergelijke. Wij beschouwen het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na voor welke risico's het noodzakelijk is deze te verzekeren. Hierbij geven wij adviezen welke producten c.q. diensten 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 financiële instellingen waarbij u de betreffende zaken onderbrengt.
3. Ons kantoor bestaat sinds 1994, een eenmansbedrijf en is vooral actief in het gebied Groot Rotterdam (Rijnmond), maar ook daarbuiten.

### **C. Onze diensten**

#### **C1 Algemeen**

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen c.q. te doen toenemen.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)** zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

2. 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.

3. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt, 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 o.a. zorgverzekeringen, (doorlopende) reis- en annuleringsverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen etc.

4. Verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

## **C2. Levensverzekeringen**

Wanneer 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. Tevens onderzoeken wij 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 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 in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.

5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

6. Wij controleren 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. Wij houden uw verzekeringspakket actueel.

12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen 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 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. 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.

16. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.

17. 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.

### **C3. Schadeverzekeringen**

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

1. Op basis van door u verstrekte gegevens maken wij een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u over efficiënte oplossingen en de keuze van voorwaarden die naar onze mening aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

Wij streven naar de hoogst mogelijke dekking in combinatie met geen of een beperkt eigen risico en heldere voorwaarden.

2. Op uw instructie dragen wij zorg voor het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

3. Wij geven u tips en adviezen waardoor u de kans op schade kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten.
6. Wij staan u terzijde vanaf het moment van de aanvraag van een verzekering; indien noodzakelijk regelen wij ook een eventuele medische keuring.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die door de verzekeraar is opgesteld 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 tijd. 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. Wij zien erop toe dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk aansluit bij uw persoonlijke omstandigheden, actueel blijft en dat u geïnformeerd wordt over belangrijke ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt.
13. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
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.

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

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een aantal zaken 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 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 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. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

## **E. Onze bereikbaarheid**

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: Correspondentieadres: Pergolesilaan 4, 3055 SK Rotterdam.  
Telefoon (010) 28 09 910.

E-mail: [info@rookfinancialplanning.nl](mailto:info@rookfinancialplanning.nl) Internet: <https://www.rookfinancialplanning.nl>

2. Ons kantoor is niet te bezoeken; graag maken wij op locatie dan wel bij u thuis c.q. op het werk een afspraak met u.

3. Telefonisch zijn wij vrijwel voortdurend bereikbaar. Dit betekent dat u voor spoedzaken, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade altijd contact met ons kunt opnemen, en u bij geen direct gesprek een bericht kunt achterlaten waarna zo spoedig mogelijk contact met u wordt opgenomen. Ook onderhouden wij met enkele collega-kantoren een waarnemingsregeling.

4. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post en/of e-mail.

## **F. Premie, stortingen e.d.**

Premiebetalingen en stortingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. In principe hebben wij ervoor gekozen de incasso van premies door de verzekeraar c.q. financiële instelling te laten plaatsvinden. Bij elke overeenkomst wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

### **F1. Incasso**

1. U kunt de verzekeraar c.q. financiële instelling machtigen om de premie c.q. storting via automatische incasso van uw bankrekening te laten afschrijven.

2. De afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie c.q. storting overmaken met behulp van een acceptgiro, hoewel thans vrijwel uitsluitend gebruik wordt gemaakt van internetbankieren.
4. Premies zijn in principe per jaar verschuldigd.
5. In overleg met ons c.q. de betreffende financiële instelling kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als uw premie c.q. storting belegd wordt, vermeldt de financiële instelling altijd tegen welke koers dat gebeurt. U wordt hiervan (vaak per mail) op de hoogte gesteld.
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke betaling, dan wordt u daarover ingelicht.
8. Als u vragen hebt 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.
9. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

## **F2. 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 bij u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen met u daarvoor een oplossing kunnen trachten te bewerkstelligen.
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.

## **G. Onze relatie met financiële instellingen, verzekeraars e.d.**

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dat wil zeggen dat wij in principe een groot deel van de diensten/producten van vele financiële instellingen c.q. verzekeraars kunnen adviseren, zonder daarbij gebonden te zijn aan bepaalde afspraken. Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere financiële instellingen c.q. verzekeraars.

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

### **H1. Beloning op basis van provisie (tot nader order uitsluitend van toepassing bij schadeverzekeringen)**

1. Wij ontvangen van financiële instellingen c.q. verzekeringsmaatschappijen waar uw zaak gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie/inleg 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.

## **H2. Beloning op basis van declaratie**

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

## **I. Onze kwaliteit**

1. Bij aanvang was ons kantoor ingeschreven in het Wabb-register van de SER (Sociaal Economische Raad) onder nummer: 1062799B. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Thans is ons kantoor o.a. aangesloten bij:
  - a. (AFM) Autoriteit Financiële Markten (nr. 12009166)
  - b. (Kifid) Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (nr. 300.005821)
  - c. (KvK) Kamer van Koophandel (nr. 24250996)
  - d. (VPV) Vereniging van Personen werkzaam in het Verzekeringsbedrijf Rotterdam
3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een aantal organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
4. Wij bekwamen ons voortdurend in ons vak via permanente educatie.
5. Naar de gestelde maatstaven van de Wft voldoet ons kantoor aan alle voorwaarden die daarin worden gesteld. Dit houdt onder meer ook in dat wij in het bezit zijn van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt zal in principe bij een gedekt evenement de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden. 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 financiële instelling c.q. verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende zaken over te dragen naar de adviseur van uw keuze resp. aan de betreffende financiële instelling c.q. verzekeringsmaatschappij.

2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringen c.q. contracten in stand blijven. De zorgplicht van uw zaken ligt bij ons totdat een ander intermediair dan wel de betreffende financiële instelling c.q. verzekeringsmaatschappij deze zorgplicht overneemt.

## **K. Klachten?**

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling of over onze werkwijze in het algemeen dan wel betreffende 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 onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, Tel. 070 – 333 8 999), E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl) ; internet : <https://www.kifid.nl/>

5. U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.

Versie 2023