

Dienstenwijzer CMC Assurantie & Advies

Geachte cliënt,

Ons kantoor is gespecialiseerd in verzekeringen en financiële diensten voor particulieren, het midden- en kleinbedrijf en vrije beroepsbeoefenaren. Door middel van dit document informeren wij u over onze werkwijze en diensten, waarin u en uw persoonlijke wensen centraal staan.

A. Wie zijn wij

CMC Assurantie & Advies

Postadres: Postbus 1410
3900 BK Veenendaal

Tel : (0318) 50 10 00
Fax: (0318) 50 11 44

Internet adres: www.welkombijcmc.nl
Email: info@welkombijcmc.nl

Bezoekadres: Landjuweel 16-1

CMC Assurantie & Advies is een handelsnaam van Nipart BV en is voortgekomen uit de overname van de activiteiten van CMC Financiële Architecten BV. In 2006 zijn de activiteiten van K&S adviesgroep te Hilversum (1 mei) en Assurantiekantoor van Beek te Putten (1 juni) overgenomen. In 2012 zijn de activiteiten van Slok Financieel Maatwerk te Nieuwegein (1 oktober) overgenomen. Ons kantoor telt ca. 17 medewerkers. Onder Nipart BV vallen de volgende handelsnamen: CMC Assurantie & Advies, CMC Collectief, CMC Direct, CMC Adviesgroep, CMC / E.E. van Beek Assurantiën, Slok Financieel Maatwerk, CMC Bedrijfsmakelaars.

Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 tot 17.30 uur. Op zaterdag en zondag zijn wij gesloten. Buiten de openingstijden kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. Op ons antwoordapparaat wordt ook aangegeven met wie u buiten kantooruren voor **dringende** zaken contact kunt opnemen. Als u ons via het antwoordapparaat een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), verzoeken wij u deze ook aan ons te bevestigen per post of fax (0318) 50 11 44 of per e-mail (info@welkombijcmc.nl).

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12019467 www.afm.nl
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.013648 www.kifid.nl
- Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 09095532 www.kvk.nl
- Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz) www.adfiz.nl

B. Onze relatie met aanbieders (verzekeringmaatschappijen, banken etc.)

Wij zijn een ongebonden bemiddelaar. Dat wil het volgende zeggen:

1. Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting of binding hebben naar derden om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of hypotheekverstrekkers.

2. Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

3. Selectie van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie en voor hypotheke de rente onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt en omgaat met uw belangen. Daarom werken wij met een beperkt aantal banken, verzekeraars en financiers samen. Op uw verzoek geven wij graag aan met welke aanbieders wij samenwerken.

C. Onze (gebruikelijke) dienstverlening

Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen, hypotheke, spaarproducten en kredieten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant. **(*)** Voor complexe en impactvolle producten wordt, conform de wettelijke richtlijnen, de inventarisatie vastgelegd in een klantprofiel(formulier), dat u ter verificatie en ter ondertekening wordt aangeboden. Onder complex of impactvol vallen de volgende producten:
 - Levensverzekeringen, met uitzondering van (natura) uitvaartverzekeringen en tijdelijke overlijdensrisicoverzekeringen;
 - Recht van deelneming in een beleggingsinstelling niet zijnde een effect;
 - Hypotheken al dan niet gecombineerd met een levensverzekering, spaarrekening of beleggingsrekening;
 - Hypothecaire kredieten en kredieten waarvan de kredietsom meer dan € 1.000,- bedraagt;
 - Inkomensbeschermingsverzekeringen zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering of een woonlastenverzekering ter dekking van het financiële risico van werkloosheid en/of arbeidsongeschiktheid;
 - Spaarrekeningen inclusief spaarfaciliteiten die niet in euro's luiden en waarvan de rentevergoeding gekoppeld is aan de koersontwikkeling van effecten op de beurs;
 - Elke combinatie van een financieel product aan een ander product.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant de wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld in geval van overlijden of schade. Ook in deze situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.
- Wij verlenen nazorg. Dat betekent dat wij de klant tijdens de looptijd van het financiële product informeren over wezenlijke wijzigingen, voor zover deze informatie redelijkerwijs relevant is voor de klant en van invloed kan zijn op het product dat de klant via CMC heeft afgesloten.

(*) Uw gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Ons kantoor heeft vergunningen om te adviseren en te bemiddelen in de volgende producten.

4. **Schadeverzekeringen.** Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt in 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 een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering, een inboedelverzekering, een opstalverzekering, etc.
5. **Levensverzekeringen.** Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een (aanvullend) pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
6. **Hypotheken.** 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, waarbij voor u bekeken wordt welke financierer het beste bij u past.
7. **Sparen.** Naast de traditionele spaarrekening kunnen wij eveneens adviseren en bemiddelen in bedrijfsspaarregelingen, levensloopregelingen en bankspaarproducten voor aflossing van een hypotheek (spaarrekening eigen woning) of het sparen voor (aanvullend) pensioeninkomen (lijfrentespaarrekening).
8. **Financiële planning.** Hiermee geven wij u inzage in uw financiële situatie nu en in de toekomst maar ook bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.
9. **Pensioenregelingen voor het personeel.** Onze doelstelling is ervoor te zorgen dat de pensioenregeling voor uw werknemers aansluit op uw wensen en financiële mogelijkheden. Naast een op maat gesneden offerte behoort ook voorlichting aan uw werknemers tot ons dienstenpakket.
10. **Beleggen via beleggingsfondsen** maakt GEEN deel uit van onze diensten.

D. Hoe worden wij beloofd

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij namelijk bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen, computers enzovoort. Daarnaast brengen sommige aanbieders kosten bij ons in rekening bijvoorbeeld voor het opstellen van een hypotheekofferte.

Uw kosten voor onze dienstverlening kunnen een onderdeel zijn van de prijs van het product (vergoeding via de premie in de vorm van provisie), een vergoeding per uur of een vast tarief (vergoeding via een declaratie) of een combinatie daarvan. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de CMC tarievenkaart en dienstverleningsdocumenten. U kunt deze documenten vinden op onze website www.cmcassurantie.nl, op verzoek sturen wij de documenten graag aan u toe.

E. Wat verwachten wij van u

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 een schade niet of niet geheel te vergoeden. Hiervoor zijn wij dan niet aansprakelijk te stellen. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij hiervan op de hoogte gebracht worden. 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden voor u 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. Wij vragen u de gegevens uit ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

F. Betalen van de premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Bij **CMC Assurantie & Advies** kunt u ervoor kiezen om de premie aan ons te voldoen of de premie rechtstreeks door de verzekeraar te laten incasseren.

1. Incasso door verzekeraar of door CMC Assurantie & Advies

U kunt ons of de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro of nota. Premies worden in principe per jaar betaald.

In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te voldoen. 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 terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

2. Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies 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.

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.

G. Beëindiging relatie

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. 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 ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

H. Klachten

Als u een klacht hebt 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. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij (de onafhankelijke)

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T: 0900-3552248 / I: www.kifid.nl

U kunt zich tevens wenden tot de burgerlijke rechter.