

Inleiding

Als du Gardijn vinden wij het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die du Gardijn u biedt. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij een dienstenwijzer opgesteld.

Op de grond van de Wet Financieel Toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Voor de complete tekst van deze gedragscode verwijzen wij u graag naar onze website www.dugardijn.nl of kunt u deze opvragen bij ons kantoor.

Waar du Gardijn voor staat

Elke onderneming loopt financiële risico's. Het beheersen van die risico's is de core business van du Gardijn Verzekeringen en du Gardijn Verzuimmanagement. Daarin zijn we zeker niet de enige in Oost-Nederland. Daarom vertellen we u in de du Gardijn Dienstenwijzer graag waarin we ons onderscheiden en wat u als klant van ons mag verwachten. Kort en krachtig. Maar altijd met aandacht voor uw situatie en uw wensen.

Je zaken goed voor elkaar

du Gardijn staat voor slimme oplossingen en strategieën in verzekeren en verzuimmanagement. Wij zien het als onze taak om ondernemers en managers te ondersteunen bij het borgen van hun bedrijfsrisico's. Daarom nemen we steevast ruim de tijd om u als ondernemer of u als particuliere klant te leren kennen. Op basis van die inventarisatie adviseren we over te verzekeren risico's, de daarbij passende producten en onze diensten in het managen van verzuim. Tegelijkertijd willen we onze klanten bevrijden van de administratieve rompslomp die verzekeringen en verzuim met zich meebrengen. Om die reden verzorgen wij vrijwel altijd de contacten met verzekeraars.

Het ondernemerspad van du Gardijn

In 1995 is du Gardijn opgericht. Al binnen een aantal jaren bracht Wouter du Gardijn zijn verschillende activiteiten onder in twee B.V.'s: du Gardijn Verzekeringen en du Gardijn Verzuimmanagement. De du Gardijn groep oogst vooral winst door de sterk persoonlijke benadering en het realiseren van maatwerkoplossingen. De bedrijven tellen op dit moment gezamenlijk 13 medewerkers. Ons kerngebied is geheel Oost-Nederland.

Onze contactgegevens

Ons kantoor is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur. Bij spoed buiten deze kantooortijden, zoals bij ongeval, overlijden of ingrijpende schade, kunt u ons bereiken via mobiel nummer 06 536 95 108.

Telefoon	: 053 478 04 55	Pantheon 2
Fax	: 053 478 04 56	7521 PR Enschede
E-mail	: info@dugardijn.nl	Postbus 799
Internet	: www.dugardijn.nl	7500 AT Enschede

Onze verantwoording

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en zijn ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12010736. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op www.afm.nl of bij de AFM, afdeling Consumentenvoorlichting, Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam.

Onze financiële dienstverlening

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

Schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt als gevolg van een onzeker voorval. Er moet uiteraard wel sprake zijn van een gedekt evenement. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, autoverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, brandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, reisverzekeringen.

Levensverzekeringen

Dit zijn verzekeringen die uitkeren in verband met het leven of overlijden van de verzekerde. U kunt hierbij denken aan een gemengde verzekering, lijfrentepolis, koopsompolissen, studieverzekeringen, beleggings- of spaarverzekeringen.

Overige financiële dienstverlening

Te denken valt hierbij aan sparen of het openen van betaalrekeningen.

Verzuim

In du Gardijn Verzuimmanager B.V zijn twee arboartsen en twee verzuimmanagers werkzaam die op basis van een abonnement per medewerker hun diensten verlenen.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over u gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

Schadeverzekeringen

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

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u het beste kunt verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij ondersteunen bij het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Tips en adviezen geven waarmee u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal vermindert en daarmee onnodige premielasten voorkomt.
- Samen met u letten wij erop dat u zich niet te hoog, maar ook niet te weinig verzekert.
- Wanneer u dat op prijs stelt, lopen we de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige concurrerende verzekeringsproducten. Wij adviseren u bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

Schadeverzekeringen (vervolg van pagina 2 van 6)

- *Wij staan u terzijde bij het invullen van het aanvraagformulier van een verzekering.*
- *Wij controleren met u of het aanvraagformulier van een verzekering correct en volledig is ingevuld.*
- *In een later stadium controleren wij ook of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.*
- *Wanneer noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.*
- *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.*
- *Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.*
- *Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.*
- *Door middel van de periodieke 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.*
- *Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.*
- *Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.*

Levensverzekeringen en vermogensopbouw

Indien u ons inschakelt op het gebied van levensverzekeringen of vermogensopbouw, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- *Inventarisatie van uw gezinssamenstelling waarbij we onderzoeken welke voorzieningen u al heeft.*
- *Onderzoek welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt of wilt dragen.*
- *In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.*
- *Wanneer de datum bekend is waarop de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden. Als u dit wenst, bekijken we samen de mogelijkheden van herbelegging.*
- *Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.*
- *Als er, door overlijden van de verzekerde, recht ontstaat op een uitkering 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.*
- *Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en historische rendementen. Middels voorbeeldrendementen informeren wij u over het risico dat u mogelijk loopt.*
- *Wij staan u terzijde bij het invullen van het aanvraagformulier van een verzekering.*
- *Wij controleren met u of het aanvraagformulier van een verzekering correct en volledig is ingevuld.*
- *In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.*

Levensverzekeringen, pensioenverzekeringen en vermogensopbouw (vervolg van pagina 3 van 6)

- *Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring door onze eigen bedrijfsarts.*
- *Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.*
- *Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij u (voor zover praktisch haalbaar) over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.*
- *Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop beleggingspremies worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.*

Verzuimmanagement

Specifiek voor ondernemers ondersteunen de du Gardijn verzuimmanagers en de bedrijfsarts bedrijven in het adequaat begeleiden van zieke medewerkers. Wij kunnen eveneens bemiddelen in het ziekengeld dat het risico van de loondoorbetaling van 104 weken bij ziekte van de werknemers afdekt. Indien u op het gebied van verzuim inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

- *Wij geven voorlichting in uw bedrijf over de manier waarop met verzuim wordt omgegaan en bespreken regelmatig de voortgang in uw bedrijf.*
- *Wij begeleiden zieke werknemers door hen persoonlijk thuis te bezoeken.*
- *Als het nodig is beoordeelt de bedrijfsarts de medische problematiek en op welke wijze de medewerker gezond het werk kan hervatten.*
- *Aan de hand van het systeem kunt u meekijken naar de begeleidingsacties die wij verrichten.*
- *Keuringen en periodiek arbeidsgeneeskundig onderzoek, ook voor ondernemers, worden door du Gardijn verricht.*
- *Wij adviseren u over het (her)verzekeren van ziekengeld.*

Wat verwachten we van elkaar?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen. Daarnaast kunt u erop vertrouwen dat we uw (persoonlijke) gegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens behandelen. Het is in uw eigen belang dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Mocht ingeval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft doorgegeven, dan kan het zo zijn dat de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd is de schade niet of gedeeltelijk te vergoeden. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het belangrijk dat wij dat weten. Zo kunnen wij beter bepalen of er sprake is van onder- of oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of indien zich wijzigingen voordoen die betrekking hebben op de verzekerde zaken, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Daarmee kan worden voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer: 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. Mede om die reden

verzoeken wij u de ontvangen stukken altijd te controleren op juistheid. Eventuele onjuistheden dient u zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Wij onderhouden alle contacten met de aanbieder. Wilt u zelf in contact staan met deze aanbieder, dan brengen wij deze daarvan op de hoogte. Wel vernemen wij graag wat u samen afspreekt.

Incasso door verzekeraar

U kunt 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 de premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Mochten er kosten gemoeid zijn met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht. Hebt u vragen over de afschrijving, bent u het niet eens met de hoogte van de afschrijving of wilt u een afschrijving terugvorderen, dan kunnen wij u adviseren en bijstaan. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken over premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien dit niet gebeurt, 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. We zoeken dan naar een oplossing. 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.

Onze positie ten opzichte van aanbieders

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (dus zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen aanbevelen. De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Onze voorkeur van aanbieder gaat uit naar Nationale-Nederlanden. Dit doen wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar vooral de kwaliteit, de voorwaarden en de ervaring met de manier waarop Nationale-Nederlanden zich opstelt als er een beroep wordt gedaan op een uitkering. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat een andere maatschappij beter bij uw wensen aansluit, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. Wij zullen u dat altijd eerst melden.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering afgesloten is een kostenvergoeding. Deze is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hier vooraf over.

Beloning op basis van declaratie

Sommige diensten berekenen wij op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben besproken. We maken dan een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee zijn gemoeid. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u altijd zo snel mogelijk op de hoogte van de financiële consequenties.

Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. Daartoe kunt u de verzekeringsmaatschappij 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. Dat neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering(en) ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten

Indien 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 (bij voorkeur schriftelijk) over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk 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 onderstaande afhankelijke instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Bordewijklaan 38

2591 XR DEN HAAG

Tel (070)-333 89 99

Fax (070)-333 89 00

Internet: www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.