



Dienstenwijzer uitvaartverzekering

Dit document geeft een beschrijving van de diensten die Balans voor je kan verrichten. Het geeft bovendien aan welke beloning wij hiervoor ontvangen.

Wie zijn wij?

Contactgegevens

Kantoor: Balans Onafhankelijke Financiële Dienstverlening B.V.

Adres: Blokhuisplein 14

Postcode: 8911 LJ

Vestigingsplaats: LEEUWARDEN

Telefoonnummer: (058) 213 0200

Website: www.balans-leeuwarden.nl

E-mail: info@balans-leeuwarden.nl

Openingstijden: op werkdagen van 09.00 tot 17.30 uur

Kvk: 01077165

AFM: 12002578

Wij zijn een onafhankelijk advieskantoor. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten.

Onze dienstverlening

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier fases te weten inventariseren, adviseren, bemiddelen en beheren. Per onderdeel lees je wat wij voor je doen.

Inventarisatie

Doel van de inventarisatie is het verzamelen van zoveel mogelijk relevante informatie. Wij voeren een oriënterend gesprek voor het inventariseren van de doelstellingen op het gebied van jouw uitvaart.

Wat kun je van ons verwachten:

- Een degelijke uitleg geven over de uitvaartkosten van jou en jouw gezinsleden
- Jouw uitvaartwensen van jou en jouw gezinsleden duidelijk in kaart brengen

Wat verwachten wij van je:

- Het verstrekken van zoveel mogelijk relevante informatie
- Ons tijdig op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in jouw persoonlijke omstandigheden

Advies

Wij geven je een advies voor het verzekeren van jouw uitvaart en dat van jouw gezinsleden. Voor het geven van dit advies verwachten wij van je dat je zo goed mogelijk aangeeft wat jouw wensen zijn. Wij zullen vervolgens aangeven hoe deze wensen kunnen worden verwezenlijkt. Indien van toepassing zullen er meerdere mogelijkheden met je worden doorgenomen.

Wat kun je van ons verwachten:

- Het doornemen van de adviessamenvatting met eventueel bijbehorende documentatie
- Het geven van een aantal mogelijkheden om aan jouw wensen te voldoen
- Uitleggen wat de voor- en nadelen zijn van verschillende mogelijkheden

Wat verwachten wij van je:

- Het zo volledig mogelijk aangeven van jouw wensen
- Samen met de adviseur de adviessamenvatting doornemen

Wie zijn wij en wat kun je van ons verwachten?

Bemiddeling

Hierbij verzorgen wij de aanvraag richting verzekeraars en controleren wij de offertes/polissen op juistheid, waarna de adviseur deze met je doorneemt

Na uw goedkeuring verzorgen wij:

- De aanvra(a)g(en) bij de verzekeringsmaatschappij
- De controle en begeleiding medische acceptatie
- Alternatieven in verband met medische acceptatie
- De controle op de teruggekoppelde stukken (polis en premie)

Wat verwachten wij van je:

- Het aanleveren van alle documenten welke benodigd zijn voor uitvaart aanvraag

Beheer

Ook na afronding van uw uitvaartverzekering kan het zijn dat je vragen hebt. Met deze vragen kun je dan bij ons terecht. Het kan natuurlijk ook zo zijn dat er wijzigingen plaatsvinden in jouw persoonlijke situatie welke van invloed zijn op jouw verzekering. Ook hebben wij de zorgplicht jouw polis eens in de 3 jaar te controleren en te toetsen aan jouw financiële situatie.

Wat kun je van ons verwachten?

- Het verzorgen van de administratie van jouw uitvaartverzekering
- Periodieke check op jouw polisdekking in relatie tot jouw persoonlijke omstandigheden.
- Behandeling van vragen gedurende de looptijd jou op de hoogte houden van ontwikkelingen in de markt.

Wat verwachten wij van je?

- Het doorgeven van wijzigingen in jouw persoonlijke situatie

Onze beloning

Balans werkt op basis van een vergoeding door jou als klant. Dit betekent dat wij werken op basis van een vooraf afgesproken vast tarief.

Onze tarieven uitvaartverzekering Diensten	Vaste tarief
Inventarisatie, Advies en Bemiddeling	€95,- eenmalig
Meeverzekeren partner en/of kinderen (Inventarisatie, Advies en Bemiddeling)	€50,- eenmalig*
Serviceabonnement Beheer en zorgplicht	€2,95 per maand

Interne klachtenafhandeling bij Balans

Bij een klacht over onze dienstverlening volgen wij een zorgvuldige procedure volgens de wet- en regelgeving. Hieronder lees je hoe dit werkt:

Stap 1: Indienen klacht

Klachten kun je **schriftelijk, per e-mail of telefonisch** bij ons melden. Je kunt dit melden bij Simon Smids bereikbaar op telefoonnummer 0582130200 en mailadres simon@balans-leeuwarden.nl

Wij registreren elke klacht direct en behandelen deze vertrouwelijk.

Stap 2: Bevestiging en onderzoek

Binnen **48 uur** ontvang je een schriftelijke bevestiging met:

- **Datum van ontvangst** en een korte samenvatting van jouw klacht
- **Naam van de behandelaar** (meestal Simon of Niels)
- **Verwachte afhandelingstermijn** (maximaal 6 weken)

Tijdens het onderzoek krijg je **inzage in jouw klachtdossier** en houden wij je op de hoogte van de voortgang.

Stap 3: Oplossing en rapportage

Na afronding ontvang je een **schriftelijk besluit** met:

- **Conclusie van het onderzoek**
- **Genomen maatregelen** (bijv. compensatie of aanpassing beleid)
- **Mogelijkheid voor "intern hoger beroep"** bij onvrede

Wij analyseren alle klachten **kwartaalijks** om onze dienstverlening te verbeteren

Geschillencommissie en Kifid

Mocht je niet tevreden zijn met onze afhandeling, dan kun je je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

- **Procedure:** Bemiddeling → Bindend advies → Commissie van Beroep
- **Termijn:** Binnen 3 maanden na onze definitieve reactie indienen
- **Website:** www.kifid.nl

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

- **Onafhankelijke uitspraak** over conflicten met vergoedingen, advieskwaliteit of contracten
- **Gratis voor consumenten** bij aangesloten partijen

Wij zijn aangesloten bij het KIFID conform de Wet op het financieel toezicht (Wft).