

Dienstenwijzer

Wij vinden het belangrijk dat je goed op de hoogte bent van alle adviezen en diensten die wij je kunnen aanbieden. In deze dienstenwijzer kun je de gewenste informatie terugvinden. Mocht je desondanks toch nog vragen hebben, dan kun je uiteraard contact met ons opnemen.

Onze dienstverlening

Pensioentijd adviseert en communiceert op het gebied van pensioen, inkomensverzekeringen en andere financiële diensten. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen jou en de verzekeringsmaatschappijen/uitvoerders waar de voorzieningen ondergebracht worden en maken wij inzichtplanningen.

Pensioentijd kan je onder meer adviseren op het gebied van pensioen-, schade- en levensverzekeringen. Hierbij moet je denken aan pensioenen, overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, lijfrente- en koopsompolissen, bankspaaroplossingen en vermogensbeheer.

Communicatie

Onze communicatie voeren wij in het Nederlands op één van de volgende manieren:

- Schriftelijk;
- Per e-mail;
- Telefonisch of webcam;
- Persoonlijk gesprek.

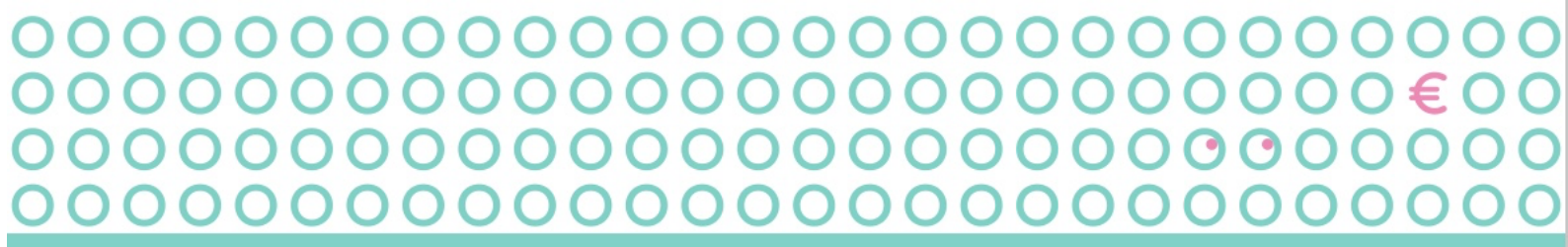
In voorkomende gevallen kunnen wij ook in het Engels communiceren, hiervoor maken we dan aanvullende afspraken.

Wat verwachten wij van onze relaties?

Je mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij zijn wel afhankelijk van de informatie die ons verstrekt wordt. Mocht (in geval van schade) achteraf blijken dat er onjuiste of onvolledige informatie gegeven is, dan kan het gevolgen hebben voor je voorziening.

Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is het belangrijk dat je ons op de hoogte stelt van eventueel elders lopende verzekeringen. Ook wanneer persoonlijke situaties wijzigen (door bijvoorbeeld samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden van partner, relevante wijzigingen in inkomen, verhuizing/verbouwing), of andere zaken die van invloed zijn op je voorzieningen, verwachten wij van je dat je deze aan ons doorgeeft. Hiermee stel je ons in staat je voorzieningen aan nieuwe situaties aan te passen. In geval van twijfel kan je uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Wij onderhouden in principe de contacten voor je met de uitvoerders. Wanneer je toch (mondeling of schriftelijk) met de uitvoerder in contact komt, verzoeken wij je dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Wij vragen je de gegevens uit de rechtstreeks ontvangen stukken te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.



Premiebetalingen

Premiebetalingen geschieden via incasso door de uitvoerder. Als er kosten gemoeid zijn met de periodieke premiebetalingen, dan word je daarover vooraf ingelicht.

Het is belangrijk dat je de premies tijdig voldoet. Indien je niet op tijd betaalt, kan de uitvoerder in bepaalde omstandigheden bijvoorbeeld weigeren uit te keren of de uitkering verlagen. Ook kunnen de dan nog openstaande premietegoeden alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De bijkomende kosten worden dan in rekening gebracht bij jou. Kijk voor meer details in de betreffende polisvoorwaarden.

Wanneer je op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens jou in overleg treden met de uitvoerder.

Relatie met uitvoerders

Pensioentijd is een onafhankelijke, ongebonden adviseur. Dat betekent dat wij in vrijheid, zonder contractuele verplichtingen de producten van uitvoerders kunnen adviseren. Pensioentijd werkt samen met alle grote uitvoerders in Nederland. Op verzoek geven wij graag aan met wie wij samenwerken.

Beloning

Voor het merendeel van onze diensten berekenen wij op basis van (uur)tarieven, die wij vooraf met je hebben overlegd. Voorafgaand aan de opdracht maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij je op de hoogte van de financiële consequenties. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze facturen naar opdracht en de tijd die daarmee gemoeid is.

In incidentele situaties ontvangen wij van de uitvoerder nog een vergoeding, die onderdeel vormt van de premie die bij je in rekening wordt gebracht. Wanneer er extra diensten aan je worden geleverd, waarmee ook extra kosten voor je gemoeid zijn, dan word je hierover vooraf geïnformeerd.

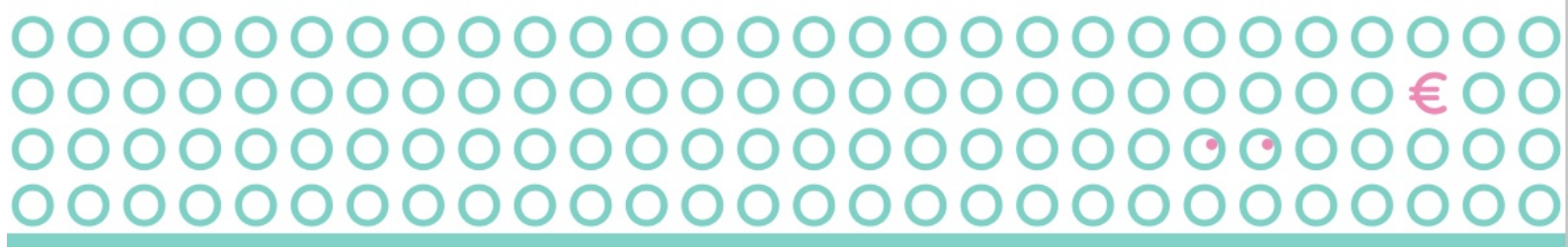
Kwaliteit

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij als Pensioentijd over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12048869.

De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van het Ministerie van Financiën (www.minfin.nl). Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Hierbij worden de wettelijk voorgeschreven opleidingen gevolgd.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit geeft extra zekerheid.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van jou als klant. Uiteraard zullen deze gegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden behandeld.



Beëindiging relatie

Je hebt het recht om op elk moment de relatie met Pensioentijd te beëindigen. Je kunt je uitvoerder verzoeken de lopende voorzieningen over te dragen naar de adviseur van keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met je te beëindigen. Totdat je bent overgeschreven naar een andere adviseur blijven wij invulling geven aan onze verplichtingen. Hiervoor kunnen wij een vergoeding declareren.

Klachten

Wanneer je niet tevreden bent over onze dienstverlening, vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer je ons dat laat weten, zodat we serieus werk van de klacht kunnen maken. Indien je een klacht hebt over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij je dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Na ontvangst én registratie van de klacht nemen wij binnen twee werkdagen contact met je op. Alle klachten worden onder de verantwoording van de directie van Pensioentijd behandeld volgens onze klachtenprocedure.

Wanneer wij gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, dan kun je ook terecht bij:
Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
T 0900-3552248
E info@kifid.nl
I www.kifid.nl

Bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

- Op werkdagen kunt u (op afspraak) bij Pensioentijd terecht van 09.00-17.00 uur.
- Per email via: info@pensioentijd.nu
- Wij zijn telefonisch bereikbaar op nummer +31 (0)85 760 21 65.

Bezoek- en postadres
Businesspoint Schippersstop, Habraken 2601-2605
5507 TR Veldhoven
E info@pensioentijd.nu
I www.pensioentijd.nu

Wij hopen je middels deze dienstenwijzer voldoende geïnformeerd te hebben over de adviezen en diensten die wij je kunnen bieden. Mocht je desondanks toch nog vragen hebben, dan kan je uiteraard contact opnemen.

Disclaimer

Deze tekst is met de grootst mogelijke zorg samengesteld, je kunt hier echter geen rechten aan ontleen.

Pensioentijd versie 2025.001

