

# DIENSTENWIJZER



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag leggen wij u uit hoe onze werkwijze is. Als klant staat u bij ons centraal, uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij hieraan invulling en maken wij u wegwijs binnen ons kantoor: Assurantiekantoor Kloosterboer. U vindt hier, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.

## Wie zijn wij?

Assurantiekantoor Kloosterboer  
Zekerheid Zonder Zorgen

## Postadres:

Postbus 24  
9679 ZG Scheemda

## Bezoekadres:

Diepswal 1  
9679 AM Scheemda

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

## Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0597-591528

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

Internet: [www.zekerheidzonderzorgen.nl](http://www.zekerheidzonderzorgen.nl)

## Openingstijden:

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken.

maandag t/m vrijdag

08.30 - 12.00 uur

12.30 - 17.00 uur

Het is eventueel mogelijk om buiten kantoortijden een afspraak te maken.

## Internet

Wij hebben een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan.

Ga naar [www.zekerheidzonderzorgen.nl](http://www.zekerheidzonderzorgen.nl)

## Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- ADFIZ
- KiFiD
- SEH

## Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017601.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## ADFIZ

Ons kantoor is lid van ADFIZ.

ADFIZ is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële- en assurantieadviseurs. De bij ADFIZ aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

ADFIZ stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

## Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.012697.

## Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 02319426.

## Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren over en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

## Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

## Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om een uitvaart te bekostigen, tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

## Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld als u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en u voor het woonwerkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld met het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren, en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

## Betalen en sparen

Betalen en sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij zijn bevoegd om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

*Voor betaal en spaarproducten werken wij exclusief samen met de RegioBank.*

## Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook via banksparen. Bijvoorbeeld voor het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, voor u geschikt is.

## Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## Hoe komen wij tot een advies?

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

*Alleen voor de producten sparen en betalen is ons kantoor gebonden bemiddelaar. Dit wil zeggen dat wij uitsluitend bemiddelen voor de RegioBank.*

## Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigenomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

## **Keuze 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 meedoen.

Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als er een beroep wordt gedaan op een uitkering.

Op uw verzoek geven wij een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan kijken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij dat vooraf.

## **Hoe zit het met onze kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u hierbij aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen.

Deze kosten worden op verschillende manieren vergoed.

## **Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld**

### *Vergoeding via de premie*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld, kunnen onderdeel zijn van de Prijs van het product.

Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

### *Vergoeding per uur of vast tarief*

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie.

U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt, vermenigvuldigd met ons uurtarief.

Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dit geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening, separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt, rechtstreeks een bedrag in rekening. Hiervoor is het noodzakelijk dat wij vooraf afspraken met u maken over de hoogte en wijze van honorering van onze dienstverlening.

### *Consumptief krediet*

Wij mogen, op basis van de wet, voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Als u de rente heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

## Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

## Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u, afhankelijk van de actualiteit, ons regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of als u grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. Maar ook bij een huwelijk of geboorte.

De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

## Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Ook als u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en u zich hiervoor elders laat begeleiden, horen wij dat graag. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het voor ons belangrijk een juist totaalbeeld te hebben.

## Wijzigingen doorgeven

Wij vragen u om ons altijd tijdig te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten.

## Informatie doornemen

Als wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kan het gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms is dit informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar wij kunnen u ook informatie toesturen, omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Wij archiveren alle, naar onze mening, belangrijke stukken die op uw situatie betrekking hebben, in

een persoonlijk dossier. Dit dossier wordt in onze administratie elektronisch gearchiveerd.

## Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen een fout maken. Dit kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Als u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

## Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257

2509 AN Den Haag

Telefoon: 0900 - 3552248

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten.

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven.

Heeft u nog vragen, stel ze dan gerust. Wij zijn u graag van dienst!