

## Dienstverleningsdocument

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij Van der Linden Verzekeringen en Financiële Diensten. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

**Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.**

### A. Wie zijn wij?

#### *Naam en adresgegevens*

Van der Linden Verzekeringen en Financiële  
Diensten BV  
Patersplein 1, 6351 EW Bocholtz  
Postbus 20017, 6350 AA Bocholtz

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

#### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 045 – 5688100  
Fax: 045 – 5688101  
E-mail: [info@vdlinden.nl](mailto:info@vdlinden.nl)  
Internet: [www.vdlinden.nl](http://www.vdlinden.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden  
bereikbaar via telefoonnummer 045 - 5688100.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor  
bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden  
van 09:00 tot 17:30 uur. Eventueel kunt u met ons  
ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het  
Nederlands en kan op verschillende manieren  
plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of  
in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw  
voorkeuren.

#### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop  
treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar  
[www.vdlinden.nl](http://www.vdlinden.nl)

#### *Lidmaatschappen en registraties*

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

- AFM
- NVA
- Kifid
- KvK
- FFP
- SEH

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet  
toezicht op ondernemingen die actief zijn in  
sparen, lenen, beleggen, verzekeren en  
pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM  
geregistreerd onder nummer 12013384. Voor  
vragen over toezicht kunt u terecht bij het  
meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer  
0900-5400540 (5 ct/min.).

#### **Adfiz**

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een  
branchevereniging voor onafhankelijke financiële  
en assurantie-adviseurs. De bij Adfiz aangesloten  
leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van  
producten en aanbieders.

#### **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 het  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).  
Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.009160.

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 14060109.

### **Federatie Financiële Planners (FFP)**

Eén van onze adviseurs, mevr. drs. Anja Beugels-van der Linden staat ingeschreven in het register van de Federatie van Financiële Planners. Financieel planners die zijn aangesloten bij de Federatie Financieel Planners (FFP) onderscheiden zich door integriteit, kwaliteit, deskundigheid en ervaring. Uitsluitend dan mogen zij het FFP-keurmerk dragen.

De hoge kwaliteitseisen van de FFP hebben betrekking op zowel vakinhoudelijke kennis, als gedrag en aanspreekbaarheid. De vakinhoudelijk kennis wordt door middel van een examen getoetst bij de toelating. Gedurende de certificering wordt de kennis bijgehouden door permanente educatie.

Het gedrag en de aanspreekbaarheid zijn vastgelegd in de Gedragscode van de FFP, die bij de toelating tot het register door elke gecertificeerd financieel planner wordt onderschreven. De Commissie van Toezicht van de FFP ziet toe op de naleving van de Gedragscode en behandelt in dat kader geschillen en klachten. Kijk voor meer informatie op [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl).

### **Stichting Erkenning Hypotheek Adviseurs (SEH)**

Eén van onze adviseurs, dhr. Ralph Scholtes, is erkend door de SEH. De Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs (SEH), een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenningsregeling is bedoeld voor hypotheekadviseurs die werken bij een bank of een andere hypothecair financier, assurantietussenpersonen, makelaars, intermediairs en zelfstandige bemiddelaars. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden. Verder dient de hypotheekadviseur jaarlijks een programma voor permanente educatie te doorlopen. Meer informatie op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl).

## **B. Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

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 hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

#### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u de schuld van uw hypotheek gaat aflossen kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

#### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### *Banksparen voor hypotheek of lijfrente*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van 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, geschikt is voor u.

### *Beleggen*

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

## **C. Onze relatie met aanbieders**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Voor *schadeverzekeringen, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, fiscale bankspaarproducten en hypotheek* behoren wij tot de groep van ongebonden bemiddelaars. Dit betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken en verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken/verzekeraar(s) wij exclusief samenwerken.

Voor *betaalrekeningen, spaar- en beleggingsrekeningen (excl. het fiscaal banksparen) en consumptieve kredieten* werken wij exclusief samen met de RegioBank. In onze advisering voor deze producten betrekken wij dus geen producten van andere aanbieders.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Wij hebben een volmacht van één of meer verzekeringsmaatschappij(en). Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Wij beschikken over volmachten van de volgende verzekeraars:

*Nationale Nederlanden Schadeverzekering  
ASR Schadeverzekering  
London Verzekeringen  
ARAG Rechtsbijstand  
Mondial Assistance*

## **D. Hoe zit het met onze beloning?**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. De vergoedingen die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

***Schadeverzekeringen, risicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen, betaalrekeningen, spaarrekeningen en elektronisch geld***

### *Vergoeding via de aanbieder*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van bovengenoemde producten 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 hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

### *Vergoeding per uur of vast tarief*

In sommige gevallen kunt u 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. Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in deze gevallen 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.

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. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

### **Consumptief krediet**

#### *Vergoeding via de aanbieder*

Wij mogen 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 hebt betaald hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### **Levensverzekeringen (excl. risico en uitvaart), hypotheken, fiscaal bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot bovengenoemde producten voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan

onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied; en

- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

In basis zijn er twee manieren waarop wij beloofd kunnen worden. Als derde mogelijkheid kunnen we een combinatie van de andere twee overeenkomen. Onderstaand lichten we de basis vormen graag toe.

### **1. Vergoeding op basis van provisie**

Wij ontvangen van de financiële instelling waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheken zijn dat de (maand)lasten. Als u de premie of de (maand)lasten hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

### **2. Vergoeding op basis van declaratie**

Een tweede mogelijkheid om voor onze dienstverlening te betalen is 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 of op basis van een vast tarief dat wij vooraf met u afspreken. Het exacte (uur)tarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de

eventuele indicatie van het aantal uren 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.

Onze standaard-uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u verderop in dit document aan. Tevens staan daar ook een aantal indicaties van vaste tarieven.

Het spreekt voor zichzelf dat wij u in deze gevallen voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

### **3. Vergoeding op basis van declaratie én provisie**

Uiteraard is het ook mogelijk om een combinatie van declaratie en provisie overeen te komen. Soms is dat zelfs noodzakelijk omdat de aanbieder van de producten ons bepaalde verplichte beloningsvormen oplegt.

Wij doen onze uiterste best om u zowel vóór als tijdens het adviesproces zo vroeg mogelijk te informeren over onze exacte beloning. Uiterlijk vóór het afsluiten van een financieel product informeren wij u schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

#### **Indicaties voor onze mogelijke beloning**

Onderstaand geven wij u een indicatie van onze beloning per productsoort. De uiteindelijke beloning is mede afhankelijk van de daadwerkelijk uit te voeren werkzaamheden en de daarvoor benodigde expertise en tijd. Mocht de beloning zich buiten de hier aangegeven bandbreedtes gaan begeven zullen wij u hier zo snel mogelijk van op de hoogte stellen.

#### **1. Vergoeding op basis van provisie**

In onze samenwerkingsovereenkomsten met aanbieders zijn standaard bepaalde provisieregelingen opgenomen. Daarin staat wanneer en onder welke voorwaarden wij een vergoeding van deze aanbieder ontvangen.

Alvorens wij een indicatie geven van deze provisies lichten wij graag nog even een paar spelregels toe waaraan wij ons dienen te houden.

#### **Afsluitprovisie versus doorlooppovisie**

Veel producten kennen zowel een éénmalige afsluitprovisie als een doorlopende provisie. Vaak zijn deze twee aan elkaar verbonden waardoor verlaging van het ene percentage leidt tot verhoging van het andere.

#### **Uitkering afsluitprovisie meestal niet ineens**

In de meeste gevallen ontvangen wij bij het afsluiten van het financiële product maximaal 70% van de genoemde afsluitprovisie ineens. De resterende afsluitprovisie wordt periodiek uitgekeerd gedurende de looptijd van de overeenkomst of gedurende de eerste 10 jaar.

#### **Terugbetaling afsluitprovisie**

Indien een product gedurende de eerste vijf of tien jaar (afhankelijk van soort product) beëindigd wordt dienen wij een evenredig deel van de ontvangen afsluitprovisie terug te betalen aan de aanbieder. Deze regeling geldt niet in geval van overlijden.

#### **Provisie moet passend zijn**

Wij zijn van mening dat wij op een passend niveau beloofd dienen te worden. Bij vergoeding op basis van provisie kan die provisie te hoog of te laag zijn in relatie tot de te verrichten werkzaamheden. Waar nodig zullen wij aanpassingen doen om de beloning passend te maken. Uiteraard stellen wij u hiervan tijdig op de hoogte. Een indicatie van gehanteerde minima en maxima vindt u bij de vaste tarieven.

#### **Levensverzekeringen met vermogensopbouw**

- bij verzekeringen met een periodieke premiebetaling bedraagt de eenmalige afsluitprovisie veelal tussen de 2 en 3,5% van het kapitaal of de premie gedurende de gehele looptijd. De doorlopende provisie bedraagt 2 tot 6% van de premie.
- verzekeringen tegen koopsom kennen alleen een eenmalige afsluitprovisie van doorgaans 7% van de koopsom. Bij een duur van minder dan 10 jaar wordt dit percentage evenredig verminderd.

#### **Uitkerende lijfrentes**

- bij deze verzekeringsvorm ontvangen wij tussen de 0 en 1,5% van de koopsom als afsluitprovisie.

### **Fiscaal banksparen**

De doorlopende provisie bedraagt tussen de 0 en 0,3% van het saldo van de rekening.

### **Hypotheken**

Onderstaand de percentages zoals die door de aanbieders gehanteerd worden. Voor hypotheekhanteren wij eigen minima en maxima die u terugvindt bij de vaste tarieven.

- aflossingsvrije hypotheek  
0,5% tot 1% van het hypotheekbedrag.
- annuïtaire hypotheek  
0,5% tot 1% van het hypotheekbedrag.
- spaarhypotheek  
1% tot 2,25% van het hypotheekbedrag.
- levenhypotheek  
0,5% tot 1% van het hypotheekbedrag.
- hypotheek met spaarrekening eigen woning  
1% tot 2% van het hypotheekbedrag.
- hypotheek met beleggingsrecht eigen woning  
1% tot 2,5% van het hypotheekbedrag.

### **2. Vergoeding op basis van vaste tarieven**

In veel gevallen bieden wij onze dienstverlening ook aan op basis van een vast overeengekomen tarief voor een bepaald pakket aan werkzaamheden. De mogelijke werkzaamheden, en daarmee ook de mogelijke tarieven, zijn zeer divers. Zo gauw duidelijk is wat er concreet van ons verlangd wordt zullen wij u specifiek informeren over de tarieven die in concrete gevallen voor u gelden.

Wanneer u gedurende het afgesproken traject besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten zullen wij in de meeste gevallen het afgesproken tarief toch gedeeltelijk of zelfs geheel bij u in rekening brengen.

Voor een aantal veel voorkomende trajecten geven wij onderstaand een indicatie van onze tarieven. In uitzonderlijke gevallen kan afgeweken worden van de hier genoemde tarieven.

#### **Hypotheek nieuw (incl. oversluiten)**

Voor het volledige traject rondom een nieuwe of over te sluiten hypotheek berekenen wij tussen de € 1.500 en € 3.750.

#### **Hypotheek verhoging (excl. oversluiten)**

Voor het behandelen van uw hypotheekverhoging bedraagt ons tarief minimaal € 500 en maximaal € 1.250.

### **Direct ingaande lijfrentes / doorstorten expiraties**

Afhankelijk van de herkomst van de te storten bedragen (polis bij ons of elders) bedraagt ons tarief tussen de € 250 en € 3.000.

### **3. Declaratie op basis van uurtarief**

Wanneer wij overeenkomen om de beloning te laten plaatsvinden op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren hanteren wij hiervoor de volgende uurtarieven:

#### **Administratief werk**

Tarief tussen de € 50 en € 75 per uur.

#### **Financieel adviseur / hypotheekadviseur**

Tarief tussen de € 95 en € 125 per uur.

#### **Financiële planner / senior financieel adviseur**

Tarief tussen de € 125 en € 175 per uur.

Het daadwerkelijk te hanteren tarief is o.a. afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden en de eventueel eerder afgenomen diensten bij ons bedrijf. Voor aanvang van de werkzaamheden maken wij uiteraard exacte afspraken met u over de te verrichten werkzaamheden en het uurtarief per medewerker.

Voor een indicatie van een totale declaratie verwijzen wij u graag naar de voorgaande paragraaf inzake vaste tarieven.

## **E. 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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. 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. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

#### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

#### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u 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 zonedig 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.

#### **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

#### **F. Als u een klacht heeft**

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

#### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt 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 Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

#### **G. 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 dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.