



van der  linden

 **VERZEKERINGEN**
EN FINANCIËLE DIENSTEN

Dienstverleningsdocument

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
Internet: 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 08:30 tot 17:00 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

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Adfiz
- NVGA
- Kifid
- KvK
- RAiA
- FFP
- SEH
- Pensioendesk

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (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.

Registeradviseurs in Assurantiën (RAiA)

Een RAiA onderscheidt zich ten opzichte van de markt op grond van kwaliteit, dienstverlening, advies en vakkennis. Hij werkt permanent aan de verbetering van zijn kennis en kunde door het volgen van permanente educatie.

Met zijn erkenning kiest de RAiA ervoor om zich te conformeren aan de gedragscodes voor een onafhankelijk en integer advies. De RAiA vindt het van essentieel belang om integer te kunnen adviseren. De erkenningsregeling heeft een integriteitsprogramma ontwikkeld waar elke RAiA elke twee jaar aan deel dient te nemen. Persoonlijk contact staat centraal in zijn dienstverlening en uw belangen staan voorop bij zijn volledige en betrouwbare advies.

Een Registeradviseur in Assurantiën:

- geeft een onafhankelijk financieel advies omdat hij een volledig overzicht heeft van alle mogelijkheden in de markt;
- is betrouwbaar en integer;
- onderhoudt zijn vakkennis, want hij voldoet aan hogere dan de wettelijke deskundigheidseisen;
- beschikt over een grote praktijkervaring, want hij heeft minimaal drie, maar vaak veel meer, jaren werkervaring;

Meer informatie op www.raia.nl.

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.

Stichting Erkenning Hypotheek Adviseurs (SEH)

Binnen ons bedrijf zijn twee erkende hypotheekadviseurs actief: Ralph Scholtes en Chantal Sluysmans. 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, assurantiëttussenpersonen, 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.

Pensioendesk

Pensioendesk Nederland richt zich met haar leden op professionalisering van het pensioen kennisgebied, (blijvende) certificering van de pensioendeskundigen alsmede positionering én doorontwikkeling van de professie. Een lid van Pensioendesk Nederland is professioneel bezig met, en binnen het pensioenvakgebied. Dit blijkt onder meer uit het opleidingstraject dat gevolgd is en de minimaal 40 permanente educatiepunten die per jaar verworven dienen te worden. Hiermee onderscheidt een pensioendeskundige zich van de reguliere pensioenadviseurs. Professionaliteit blijkt ook uit het feit dat de leden de gedragscode van Pensioendesk Nederland onderschrijven en zich onderwerpen aan het tuchtrecht. Wij zijn actief als Pensioendesk Zuid-Limburg. Meer info op www.pensioendeskzuidlimburg.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 en pensioenen

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 en pensioenen.

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.

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.

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 hypotheekleningen* 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 en verzekeraar(s) wij samenwerken.

Voor *betaalrekeningen en spaarrekeningen (excl. het fiscaal banksparen)* 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 meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen 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

Allianz Benelux N.V.

ARAG Rechtsbijstand

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 (excl. individuele arbeidsongeschiktheid), 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. De aanbieder betaalt ons vervolgens een provisie.

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 duidelijke 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.

Levensverzekeringen (incl. risico, pensioen en uitvaart), hypotheke, fiscaal bankspaarrekeningen en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Voor nieuwe producten mogen wij alleen direct door u beloofd worden. Voor bestaande producten kan de situatie nog anders zijn. Onderstaand lichten we de mogelijkheden graag toe.

1. Vergoeding op basis van declaratie

Sinds 1 januari 2013 is het voor financiële dienstverleners verboden om voor nieuw afgesloten producten een beloning te ontvangen van de aanbieder. U betaalt ons 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 in deze gevallen voorafgaand aan onze dienstverlening duidelijk communiceren welke dienstverlening wij aanbieden en wat de kosten daarvan zullen zijn.

2. Vergoeding op basis van provisie

Tot 1 januari 2013 was het toegestaan om een vergoeding te ontvangen van de financiële instelling waar uw financieel product werd afgesloten. Die provisie vormt dan een onderdeel van de prijs van het product. Bij verzekeringen is

dat de premie, bij hypotheek 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, de premie, 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.

Voor producten die reeds bestonden op 31-12-2012 mag de beloning via de aanbieder in principe gewoon in stand blijven en dat zal meestal ook het geval zijn. Voor nieuwe adviezen m.b.t. bestaande producten kan desondanks een aanvullende vergoeding van toepassing zijn.

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.

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

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.

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 vaste tarieven

In een aantal 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, zowel naar boven als naar beneden.

Hypotheek nieuw / oversluiten elders lopende hypotheek / verhogen elders lopende hypotheek

Voor het volledige traject rondom een nieuwe of een elders lopende over te sluiten of te verhogen hypotheek berekenen wij meestal € 2.375.

Oversluiten reeds via ons lopende hypotheek

Voor het volledige traject rondom het oversluiten van een reeds via ons kantoor lopende over te sluiten hypotheek berekenen wij tussen de € 1.750 en € 1.995.

Verhoging via ons lopende hypotheek

Voor het behandelen van een verhoging van een reeds via ons kantoor lopende hypotheek bedraagt ons tarief € 950.

Direct ingaande lijfrentes / doorstorten expiraties

Voor de advisering rondom via ons kantoor lopende vrijkomende lijfrenteverzekeringen hanteren wij een tarief van € 495 per polis. Bij meerdere expiraties zal er een korting gegeven worden op het tarief per polis en zullen wij de advieskosten van te voren met u bespreken.

Voor de advisering rondom niet via ons kantoor lopende vrijkomende lijfrente verzekeringen hanteren wij een tarief van € 595 per polis. Bij meerdere expiraties zal er een korting gegeven worden op het tarief per polis en zullen wij de advieskosten van te voren met u bespreken.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Het standaard tarief voor de advisering van een nieuwe arbeidsongeschiktheidsverzekering bedraagt € 750. Voor het beheer in de daaropvolgende jaren rekenen wij standaard € 300 per jaar.

2. 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 € 65 per uur.

Financieel adviseur / hypotheekadviseur

Tarief tussen de € 95 en € 125 per uur.

Financiële planner / senior financieel adviseur / pensioenadviseur

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 zonodig 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 onze dienstverlening uit te voeren leggen wij persoonsgegevens van onze relaties vast. Uiteraard gaan wij daar zorgvuldig mee om en voldoen wij aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op onze website vindt u een privacykaart en ons privacystatement waarmee wij inzicht geven in welke gegevens wij vastleggen en hoe wij daarmee omgaan.

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

Internet: 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.