

Dienstenwijzer

van: **Beemster hypotheeken en Assurantiën**

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor c.q. financieel adviesbureau minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Wie zijn wij?

Contactgegevens

Bedrijfsnaam	De Hypotheek - Assurantie Adviseurs Beemster e.o. VO.F.
Bezoekadres	De Compagnie 43 1689 AG Zwaag <i>kantoorgebouw bouwbedrijf K. Entius</i>
Postadres	Smaragd 37 1625RE Hoorn NH
Telefoon	06-53 23 13 98
Email	info@beemsterhypotheeken.nl
Internetadres	www.beemsterhypotheeken.nl
Bankrelatie	NL 35 INGB 0685 6275 94

Wij adviseren particulieren en bedrijven over financiële risico's en bemiddelen bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Voor het uitoefenen van ons bedrijf hebben wij volgens de Wet op het financieel toezicht een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12005958. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.AFM.NL. In het register van de Kamer van Koophandel (KvK) staan wij geregistreerd onder het nummer 37100842. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd.

C. Wat doen wij?

1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

2. Specifiek

- 1) Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 10 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G.
- 2) Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- 3) Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten.
- 4) Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

D. Wat verwachten wij van u?

- 1) In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
- 2) Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
- 3) Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zo nodig laten corrigeren.
- 4) Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

E. Hoe kunt u ons bereiken?

- 1) Wij zijn bereikbaar op het volgende telefoon nr: 06- 53 23 13 98
- 2) Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
- 3) Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.

F. Hoe betaald u de premie?

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden.

De verschillende mogelijkheden zullen u duidelijk worden uitgelegd tijdens een gesprek, maar altijd direct aan de maatschappij.

G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen.

In ons advies betrekken wij door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen. Wij bieden u de keuze uit verschillende producten van diverse aanbieders, te weten:

- Hypotheken: ASR / Delta Lloyd / Allianz / NEDASCO/ ABNAMRO / ING / Florius / Stater
- Levensverzekeringen: Reaal / Allianz / Delta Lloyd / NEDASCO / Monuta / Ardanta / ASR
- Schadeverzekeringen: Reaal / Delta Lloyd / NEDASCO / ASR
- Toekomstvoorzieningen: Reaal / ASR / NEDASCO / Delta Lloyd / Allianz Asset management
- Sparen: ING / ABNAMRO / Allianz Asset Management / ASR / Reaal / Delta Lloyd
- Beleggen: ING / ABNAMRO / Allianz Asset Management / ASR / Reaal / Delta Lloyd
- Consumptief krediet: via Kredietdesk / Anders Lenen

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

H. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf. Zie ook ons dienstverleningsdocument.

I. waar controleert u onze kwaliteit?

- 1) Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12005958 Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
- 2) Ons kantoor is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37100842
- 3) Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer aansluitnummer 300.003.180
- 4) Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Hoe Beëindigt u onze relatie?

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie

met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

K. Heeft u klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt

Klachtenregeling

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement.

Op de site: www.kifid.nl vindt u meer informatie.

Het kan ook direct via de volgende link:

http://www.kifid.nl/fileupload/Reglement_Ombudsman_en_Geschillencommissie_Kifid.pdf

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-3552248

<http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.