

# Dienstenwijzer Jos Scheeren Assurantiën

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. Hierin 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 in ons kantoor: Jos Scheeren Assurantiën.

Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Deze dienstenwijzer 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 m.b.t. een financieel product af te sluiten. Dit document ontvangt u voorafgaande aan het vervaardigen van ons klantprofiel, advisering en bemiddeling.

## Inhoud:

- 1- Wie zijn wij?
- 2- Onze dienstverlening
- 3- Hoe komen wij tot een advies?
- 4- Fasen van dienstverlening
- 5- Hoe zit het met onze kosten?
- 6- Wij vragen ook iets van u
- 7- Execution only
- 8- Als u een klacht hebt
- 9- Wij doen meer voor u
- 10- Bijlage voorbeeld van werkzaamheden bij een hypotheekadvies

## 1- Wie zijn wij?

Jos Scheeren Assurantiën biedt u deskundig advies bij uw particuliere- en zakelijke verzekeringen, hypotheek en overige leningen.

Naam : Jos Scheeren Assurantiën  
Adres : Grachterstraat 69  
Postcode : 6465 AL  
Plaats : Kerkrade  
Tel. nummer : 045-5415426  
Whats app : 06-13574684  
E-mail : info@josscheerenassurantien.nl  
Website : www.josscheerenassurantien.nl

## Bereikbaarheid

Ons kantoor is geopend van maandag t/m vrijdag 09:00 uur tot 17:00 uur. U kunt ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

## Noodgevallen

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-13574684.

## Communicatie

Wij voeren onze communicatie met u 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. Hier vindt u ook de meest recente versie van dit dienstverleningsdocument.

## Lidmaatschappen en registraties

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

AFM, Autoriteit Financiële Markten  
Adfiz, Adviseurs in financiële dienstverlening  
RPA, Register Pensioen Adviseurs  
SEH, Erkend Financieel Adviseur  
Kifid, Klachten instituut financiële dienstverlening  
KvK, Kamer van Koophandel

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Onze financiële adviezen vallen onder de Wet Financieel toezicht (WFT). Daarom staan wij onder toezicht van de AFM. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12040258. Wij hebben de volgende vergunningen:

- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekering
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen
- Deelnemersrechten in beleggingsinstellingen (alleen adviseren)

Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### Adviseurs in financiële zekerheid (Adfiz)

Ons kantoor is lid van Adfiz, de vereniging van registeradviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten. Financiële dienstverleners die lid zijn van Adfiz kiezen er ook voor zich kwalitatief te onderscheiden. Zij kiezen er met hun lidmaatschap actief en vrijwillig voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, dat hen onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven. [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl). Ons kantoor is bij Adfiz geregistreerd onder nummer 20100260.

#### Register Pensioen Adviseurs (RPA)

Onze adviseur Renato Lombardini maakt deel uit van dit register. Een adviseur die het keurmerk RPA draagt, voldoet aan de strenge eisen van de erkenningsregeling voor vakbekwaamheid en kwaliteit. De RPA heeft diepgaande kennis op het gebied van individuele en (semi-)collectieve pensioenregelingen in actuariële, financiële, juridische en fiscale zin. De RPA beschikt over voldoende (actuele) kennis en vaardigheden om zelfstandig op hbo-niveau te adviseren en te communiceren over het ontwerpen, wijzigen, introduceren en beheren van pensioenregelingen en andere inkomensvoorzieningen.

#### Erkend Financieel Adviseur (SEH)

Onze adviseur Marcel Adriaanssen is Erkend Financieel Adviseur. Hiermee bent u verzekerd van hypotheek en overig financieel advies van hoge kwaliteit. De kennis van een Erkend Financieel adviseur is altijd up-to-date. Het keurmerk wordt uitgegeven door de SEH ([www.seh.nl](http://www.seh.nl)), een onafhankelijke stichting die is opgericht met het doel u te voorzien van het beste financiële advies en om de vakbekwaamheid van adviseurs op een hoog niveau te brengen en te houden. Alle Erkend adviseurs zijn ervaren, hebben geldige wettelijke diploma's, volgen jaarlijks verplichte SEH-opleidingen en moeten voldoen aan strenge gedragsregels.

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar 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 300.014619. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 53069978.

#### **Verwerking 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. Informatie over de verwerking van persoonsgegevens kunt u vinden in ons privacystatement. U treft dit aan op onze website.

## **2- Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders, voor onze particuliere en zakelijke relaties. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### **Schadeverzekering-, zorg- en woonlastenverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer verzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel, eigen woning, uw auto, ziektekosten- of woonlastenverzekering. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schade- en zorgverzekeringen.

### **Levensverzekeringen en uitvaartverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Van een verzekering om de 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 een levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### **Hypothecair krediet**

Indien u een huis koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Bij een dergelijk beslissing moet u 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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

### **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u nieuwe apparatuur moet aanschaffen of naar een ander pand wilt verhuizen. 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.

### **Sparen en beleggen**

Sparen en beleggen kan op veel manieren voor allerlei doeleinden. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek, het opbouwen van uw pensioen of voor de kortere termijn. Wij beoordelen graag met u of sparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt voor u is. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen spaar- en beleggingsproducten.

### **Financiële planning**

Het bewaken van uw financiële doelstellingen en risico's en het onderhoud van de betreffende financiële producten.

## **3- 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.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang 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 hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden, het administratieve proces en de snelheid van handelen zijn belangrijke criteria. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken 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 hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

## **4- Fasen van dienstverlening**

### **Kennismaking**

Dit gesprek is geheel vrijblijvend en kosteloos. Wij horen graag in dit gesprek wat uw behoefte is en wat u van ons verwacht. Wij zullen u vervolgens onze werkwijze uitleggen en wat onze beloning is.

### **Inventarisatiefase**

Wij brengen uw financiële situatie in kaart, bespreken uw wensen en doelstellingen, toetsen uw financiële kennis en ervaring op het gebied van financiële diensten en bespreken ook uw risicobereidheid.

### **Analysefase**

Aan de hand van de inventarisatie wordt tijdens de analysefase de feitelijke informatie vergeleken met de wensen en doelstellingen die u heeft. De analyse kan invloed hebben op uw eerder kenbaar gemaakte wensen en doelstellingen t.a.v. de bedrijfs-, familie- en/of individuele financiële situatie. Het kan voorkomen dat uw wensen en doelstellingen in deze fase aangepast moeten worden.

### **Adviesfase**

De adviesfase volgt op de analysefase. Deze fase wordt gekenmerkt door een concreet advies en het bespreken van uw financieel plan. In dit gesprek vindt definitieve afstemming plaats over de optimalisatie van uw financiële situatie. Hierin wordt, afhankelijk van de opdrachtovereenkomst, de levensfase en /of risico-scenario's bespreekbaar gemaakt zodat heldere keuzes kunnen worden gemaakt.

De opdrachtovereenkomst kan tevens de implementatie en nazorgfase omvatten, zoals hieronder toegelicht.

### **Bemiddelingsfase / uitvoeringsfase / implementatiefase**

In de implementatiefase worden adviezen en (product-) keuzes van u uitgevoerd. Dat kan de aanschaf of juist het stopzetten betreffen van financiële producten zoals verzekeringen of beleggingsproducten. De adviseur zorgt ook voor de communicatie met de notaris, bank, verzekeraar of andere instelling(en) en geeft aan hoe het zit met de belastingteruggave. In deze fase kunnen ook zaken aan bod komen zoals het heroverwegen van financieringen, een verandertraject doorvoeren in de bedrijfsstructuur of eigendomsverhoudingen, het aanpassen van pensioenoplossingen of verandering van persoonlijke leefstijl.

### **Beheerfase, nazorg en continuïteit**

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.).

### **Nazorg, beheer en continuïteit**

De nazorgfase volgt nadat het advies, zoals overeengekomen in de opdrachtovereenkomst, uitgevoerd is. In deze fase wordt op gezette tijden nagegaan of uw persoonlijke financiële situatie nog altijd aansluit bij uw financiële wensen, doelen en mogelijkheden, en is afgestemd op de feitelijke actuele omstandigheden. Dit voorkomt dat in een snel veranderende economische situatie u na enige tijd onnodige en ongewenste risico's loopt of doelstellingen niet behaald worden.

### **Samenwerking met derden**

Wij zullen in deze fase, daar waar dat voor de hand ligt, een beroep doen op gespecialiseerde partijen zodat de kwaliteit van het advies gewaarborgd is. De coördinatie en afstemming van het advies en eventuele productoplossingen vindt plaats onder regie van Jos Scheeren Assurantiën.

## **5- 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, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

### **Dienstverleningsdocument**

De minister van Financiën heeft besloten om per 1-7-2013 het dienstverleningsdocument (DVD) te standaardiseren om meer transparantie over de dienstverlening te bereiken. Met gestandaardiseerde DVD's van financiële dienstverleners kunnen consumenten diensten en kosten eenvoudig vergelijken. Afhankelijk van het adviesgebied ontvangt u naast deze dienstenwijzer ook de betreffende DVD.

### **Vergoeding voor niet complexe en niet impactvolle verzekeringsproducten**

#### *Mogelijkheid 1: provisie*

Wij ontvangen van (de) financiële instelling (en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de verzekeringspremie van het product. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van de premie en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. De vergoeding die wij van verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening ontvangt u 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;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

#### *Mogelijkheid 2: vergoeding per uur of abonnement*

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie of abonnement. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening. Dat kan via een maandelijks abonnement of op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Wij hanteren de volgende richtprijzen (prijspeil 2020):

Consumenten tarieven:

Assurantieadviseur particulieren	: € 92,00 per uur
Hypotheekadviseur	: € 143,00 per uur
Inkomensadviseur	: € 162,50 per uur
Financieel adviseur	: € 162,50 per uur
Schadebehandeling	: € 92,00 per uur
Administratie	: € 59,00 per uur

Indien er assurantiebelasting of BTW dient te worden geheven, dan maakt deze belasting onderdeel uit van de genoemde bovenstaande consumenten tarieven.

Bedrijven tarieven:

Specialist bedrijven	: € 162,50 per uur
Schadebehandeling	: € 92,00 per uur
Administratie	: € 59,00 per uur
Pensioenadviseur	: € 167,50 per uur

Indien er assurantiebelasting of BTW dient te worden geheven, dan zal deze belasting bovenop de bovenstaande bedrijven tarieven in rekening worden gebracht.

De tarieven worden jaarlijks per 1 januari aangepast op basis van het Consumenten Prijsindexcijfer (CPI) berekend naar de gemiddelde stand van het voorafgaande jaar met daarin oktober als peilmaand. (afgerond naar beneden op vijftig Eurocent).

Voorafgaand aan onze dienstverlening geven wij u een indicatie van het aantal uren 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 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

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

### Provisietransparantie

Tijdens het adviestraject informeren wij u per af te sluiten financieel product over de aard en de exacte hoogte van de eventuele provisiebeloning conform de wettelijke bepalingen.

### De beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of soort geadviseerde financiële producten.

## 6- 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 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.

## **7- Execution only (zonder advies)**

Bij execution only weet u exact alle specificaties van het financiële product dat u wilt aanschaffen en vraagt ons uitsluitend de bemiddeling (aankoop) te verzorgen. Bij de execution only diensten is dus geen sprake van advies, alleen van een zorgvuldige aanbieding van het product of zorgvuldige bemiddeling bij de totstandkoming van de overeenkomst. De klant is in het geval van execution only zelf verantwoordelijk voor de beoordeling welk product bij zijn situatie past. Wij fungeren bij execution only als bemiddelingskantoor dat alleen uitvoert wat gewenst wordt. Dit uitgangspunt wordt ook schriftelijk en expliciet vastgelegd. Bij de dienstverlening op basis van execution only krijgt u geen enkel financieel advies in de zin van de Wet Financieel Toezicht (Wft). U maakt alleen gebruik van onze bemiddelingsactiviteiten. Wij verlenen geen nazorg zoals bedoeld in de wet. Hiermee komen wij klanten tegemoet die geen behoefte hebben aan een uitgebreid adviestraject en graag zelf rechtstreeks verantwoordelijk willen zijn voor de aanschaf en het beheer van deze verzekeringen en financiële producten. Uiteraard proberen wij - samen met de aanbieder van deze verzekeringen en producten - ervoor te zorgen u van zoveel mogelijk informatie te voorzien over deze producten. De inventarisatie of het af te nemen product past in het financiële huishouden - voor nu en voor in de toekomst - is zelf gemaakt. De zorgplicht ligt hier dan ook volledig bij u als klant zelf. Bij deze vorm van dienstverlening execution only is dus geen sprake van enig advies van onze kant. Doordat wij bij deze vorm van dienstverlening veel tijd besparen, vertaalt zich dat onze kosten lager zijn dan bij een volledige adviesklant. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor mogelijke schade als later mocht blijken dat het af te sluiten financieel product of verzekering niet aansluit bij uw persoonlijke situatie (of die van andere belanghebbenden bij dit product). Ook kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor schade als achteraf blijkt dat er betere alternatieven mogelijk waren, aangezien wij u hieromtrent niet hebben geadviseerd.

## **8- 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.

U dient de klacht schriftelijk kenbaar te maken door een brief per post te sturen of de klacht per e-mail aan ons te melden.

U krijgt binnen 48 uur na ontvangst van uw klacht onze reactie waarin wij bevestigen dat uw klacht door ons ontvangen is. Binnen 10 werkdagen daarna, ontvangt u van ons een reactie met daarin uitsluitsel of wij uw klacht gegrond vinden of niet.

Indien uw klacht gegrond wordt bevonden nemen wij direct contact met u op om samen naar een oplossing te zoeken. Indien wij uw klacht ongegrond vinden, zullen wij dit motiveren en uw klacht daarmee afwikkelen.

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: 0900-355 22 48 E-mail: info@kifid.nl Internet www.kifid.nl

Wij zullen uiteraard ons uiterste best doen u zo goed mogelijk van dienst te zijn en klachten te voorkomen.

## **9- 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. Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

### **Opdrachtbevestiging**

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtovereenkomst. U weet vooraf dus exact waaraan u toe bent.

### **BTW**

De tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling) of de intentie daartoe. Indien de opdrachtoomschrijving geen (intentie tot) bemiddeling inhoudt, dan geldt er wel een BTW plicht.

### **Vragen?**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze gerust. Wij helpen u graag verder.