

## DIENSTENWIJZER VAN LIEROP ADVIESGROEP

### A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. De Wet Financieel Toezicht (WFT) schrijft voor aan welke punten een financieel dienstverlener minimaal aandacht dient te besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Op grond van deze wetgeving dient de financieel dienstverlener consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie te verstrekken over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt.
2. Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de geest en de inhoud van de WFT.
3. De complete tekst van de WFT kunt u vinden op de website van de beroepsorganisatie waar wij bij zijn aangesloten; [www.nva.nl](http://www.nva.nl).

### B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn in het bezit van een vergunning die afgegeven is door de toezichthouder AFM. (Autoriteit Financiële Markten) Wij staan geregistreerd onder vergunningsnummer 12010924. Kantoor Van Lierop Adviesgroep VOF, handelend onder de naam Van Lierop Adviesgroep is gevestigd op de Wijdenes Spaansweg 55, 1764 GK te Breezand. Telefoonnummer: 0223-521234 Faxnummer: 0223-522464. e-mail: [info@vanlieropadviesgroep.nl](mailto:info@vanlieropadviesgroep.nl); website: [www.vanlieropadviesgroep.nl](http://www.vanlieropadviesgroep.nl); KvK: 37090290; Rabobank: NL36RABO109007328.
2. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
3. Wij zijn strikt onafhankelijk en bemiddelen in diverse financiële producten.
4. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
5. Van Lierop Adviesgroep is oorspronkelijk opgericht in 1951, telt ±20 medewerkers en is met name actief in de Kop van Noord-Holland en West-Friesland.

### C. Onze diensten

#### C1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

1. Particuliere schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden schade vergoed krijgen die u lijdt in het geval dat, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan reisverzekeringen, autoverzekeringen en brandverzekeringen.
2. Bedrijfsmatige schadeverzekeringen. U kunt hierbij denken aan transportverzekeringen, landbouw- en werkmaterieelverzekeringen, beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen, bouwverzekeringen (CAR) en rechtsbijstandverzekeringen.
3. Verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden ten gevolge van een ongeval. U kunt hierbij denken aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en ongevallenverzekeringen.
4. Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn : koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
5. Hypotheken. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
6. Daarnaast bemiddelen wij ook actief in de aan- en verkoop van onroerend goed. Naast onze eigen makelaardij bereikt ons ook via ons lidmaatschap van VBO het aanbod van alle collega makelaars die bij deze organisatie zijn aangesloten.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

## **C2. Schadeverzekeringen**

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u, indien u dit wenst, van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u laten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze aansluiten bij uw wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen of langer. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij, zodra wij hiervan op de hoogte zijn gesteld, uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## **C3. Levensverzekeringen**

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons, indien u dit wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren, op basis van door u verstrekte gegevens, uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwerken rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
13. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

14. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
15. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden.
16. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u, zodra wij hierover geïnformeerd zijn, maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### **C4. Hypotheken en Consumptief krediet**

Indien u ons op het gebied van hypotheken of consumptief krediet inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke (financiële) voorzieningen u al hebt.
2. Wij brengen uw financiële positie in kaart, waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven.
3. Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde (hypothecaire) krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
4. Wij onderzoeken welke hypotheek-of kredietvormen voor u van toepassing kunnen zijn, en overleggen met u welke vorm uiteindelijk wordt gekozen. Daarbij geven wij u informatie over de voor- en nadelen van de verschillende hypotheek-of kredietvormen.
5. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie gelden.
6. Wij geven u informatie over de verschillen in producten, tarieven en voorwaarden.
7. Wij informeren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdenrisico ter inlossing van de kredietenschuld bij voortijdig overlijden.
8. Wij informeren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter inlossing van de kredietenschuld bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijkse lasten.
9. Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het (hypothecaire) krediet.
10. In geval de inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering, kunt u van ons de dienstverlening verwachten als onder C3.
11. Wij controleren met u of de aanvraag voor de geldlening correct en volledig is opgesteld en aansluit bij de aanvraag. Indien van toepassing onderhandelen wij voor u met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden.
12. Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.
13. In geval van een hypothecair krediet zorgen wij er voor dat de waarde het onderpand, dat dient tot hypothecaire zekerheid, wordt getaxeerd. De kosten van de taxatie zijn voor uw rekening.
14. Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de bank geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventuele ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verlopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd uw eigen verantwoordelijkheid.
15. In geval van hypothecair krediet controleren wij of de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de kredietverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd.
16. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

#### **C5. Sparen en betalen (bancaire producten)**

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens onderzoeken wij op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd.
2. Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Indien u advies vraagt omtrent spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.
5. Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden en de producten.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een rekening.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van rekening correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens onze relaties door een bank worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
11. Indien de datum waarop een belegging tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals indien gewenst de mogelijkheden van herbeleggen.
12. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## C6 Beleggen

Indien u ons op het gebied van beleggen inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens onderzoeken wij op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd.

1. Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.
2. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
3. Indien u advies vraagt omtrent beleggingen, informeren wij u zoveel mogelijk over beleggingsmogelijkheden, zodat u daaruit een keuze kunt bepalen. Bij het opzetten van een beleggingsportefeuille vragen wij aan experts van de betreffende bank of beleggingsinstelling om een beleggingsadvies op basis van uw persoonlijk opgegeven profiel en wensen op te stellen.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden van de producten.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een beleggingsrekening.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een beleggingsrekening correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de beleggingsrekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
8. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
9. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namen onze relaties door een bank worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
10. Indien de datum waarop een belegging tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals indien gewenst de mogelijkheden van herbeleggen.
11. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u tijdig de 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Dit ook in het kader van onze zorgplicht conform WFT.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. 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 zoeken dit dan voor u uit en zullen dit zo nodig laten corrigeren.

## E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Van Lierop Adviesgroep, Postbus 308, 1764 ZG te Breezand, telefoon: 0223-521234, fax: 0223-522464, e-mail: [vanlierop.adviesgroep@planet.nl](mailto:vanlierop.adviesgroep@planet.nl)
3. Wij zijn van maandag t/m vrijdag geopend van 8.00 uur tot en met 12.00 uur en van 12.30 uur tot en met 17.00 uur.
4. Gesprekken buiten kantooruren geschieden op afspraak.
5. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of voor andere dringende zaken kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 0223-521234. Als niemand van ons kantoor bereikbaar is, staan instructies op ons antwoordapparaat.
6. Indien u een e-mail verstuurd naar [info@vanlieropadviesgroep.nl](mailto:info@vanlieropadviesgroep.nl) of andere e-mail adressen van ons kantoor, zullen wij indien gewenst zo spoedig mogelijk contact met u opnemen.
7. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

## **F. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

### **F1 Incasso door Van Lierop Adviesgroep**

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro, b) automatische afschrijving van bank of giro.
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
3. Premies worden in principe per jaar betaald.
4. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
5. Er kunnen kosten zijn gemoeid met periodieke premiebetaling.
6. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### **F2. Incasso door verzekeraar**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen .
6. Er kunnen kosten zijn gemoeid met periodieke premiebetaling.
7. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### **F3. Afspraken rondom premiebetaling**

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

1. Wij zijn een ongebonden bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van groot aantal verzekeraars kunnen adviseren.
2. Wij hebben diverse producten vergeleken op voorwaarden en prijs, daarnaast hebben wij ervaringen opgedaan waardoor wij wel een voorkeur hebben voor een aantal maatschappijen vanwege snelle afwikkeling, prettige samenwerking, goede bereikbaarheid, ondersteuning en voorlichting.

## **H. Hoe worden wij beloond?**

### **H1. Beloning op basis van provisie**

1. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.
2. Voor de hoogte van provisie voor complexe producten verwijzen wij u naar ons dienstverleningsdocument.

## **H2. Beloning op basis van declaratie**

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
6. Voor de hoogte van onze declaratie voor complexe producten verwijzen wij u naar ons dienstverleningsdocument.

### **I. Onze kwaliteit**

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Consumptief krediet;
- Hypothecair krediet;
- Elektronisch geld;
- Spaarrekeningen;
- Betaalrekeningen;
- Levensverzekeringen;
- Schadeverzekeringen.

Wij verplichten ons tot het volgen van permanente educatie inzake het up to date houden van onze kennis conform de richtlijnen van de WFT. Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12010924.

Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

1. Ons kantoor is aangesloten bij :
  - a. Adfiz
  - b. Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
  - c. VBO (Vereniging Bemiddeling Onroerend goed)
  - d. SCVM (Stichting Certificering VBO Makelaars)
  - e. Register Pensioen Adviseurs
2. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij meer organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
3. Onze adviseurs bewamen zich in hun vak via permanente educatie.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.
5. Overigens verwijzen wij naar de voorwaarden, die u meegezonden krijgt c.q. meekrijgt bij de polis of offerte van de betreffende bank en/of verzekeraar.
6. Wij zijn een flexibele organisatie die open en eerlijk met u communiceert. Wij hebben te allen tijde de intentie om in uw belang te werken en de adviezen af te stemmen op uw wensen en mogelijkheden.

### **J. Beëindiging relatie**

1. Uiteraard hopen wij met u een langdurige relatie aan te gaan. Mocht u onverhoopt anders besluiten, verwijzen wij u ook naar de voorwaarden van de maatschappijen. Na beëindiging van onze relatie zullen wij uw belangen dan ook niet meer behartigen..
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

### **K. Klachten?**

1. Als u een klacht hebt 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.

4. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij één van de volgende instanties terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG. T. (0900) 3552248; [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) onder aansluitnummer 300.012.764. \*Inzake:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Consumptief krediet
- Betalen en Sparen

Inzake hypotheek bij de Geschillencommissie Beroepscode Erkend Hypotheekadviseurs Postbus 1321, 1000 BH AMSTERDAM. T. (020) 428 95 73, F. (020) 428 95 74, e-mail: [bureau@seh.nl](mailto:bureau@seh.nl); [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.