

## Dienstenwijzer Van der Doelen Assurantiën B.V.

Wij vinden het belangrijk dat u op de hoogte bent van alle adviezen en diensten die wij u kunnen bieden. In deze dienstenwijzer kunt u de gewenste informatie terugvinden.

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten voor particulieren en bedrijven. Graag willen wij u via deze dienstenwijzer laten zien wat onze werkwijze is en u ervan overtuigen dat uw belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

### Wie zijn wij?

#### *Naam en adresgegevens :*

Van der Doelen Assurantiën B.V.  
Kloosterstraat 44  
5386 AT GEFFEN

#### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefoon: 073-5325510

Fax: 073-5325560

E-mail: [info@vanderdoelenassurantien.nl](mailto:info@vanderdoelenassurantien.nl)

Internet: [www.vanderdoelenassurantien.nl](http://www.vanderdoelenassurantien.nl)

De openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 12.30 en van 13.30 tot 17.30 uur.

U kunt ook een afspraak maken buiten kantoortijden.

#### *Registraties*

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

- AFM
- KvK
- Kifid

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

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007004. Het register van vergunningshouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

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

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij ingeschreven onder nummer 16070682

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlener (Kifid)**

Wij doen altijd ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen samen niet tot een adequate en bevredigende oplossing, dan kunt u zich wenden tot de volgende onafhankelijke instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 3 33 89 99

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

## **Onze dienstverlening**

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

### *Schadeverzekeringen*

Met deze verzekeringen verzekerd u materiële zaken tegen diverse vormen van schade. Bijvoorbeeld uw inboedel tegen lekkageschade, uw bedrijf tegen brand, uw auto tegen aanrijdingschade of uw reisbagage tegen verlies. Naast het verzekeren van materiële schade bieden schadeverzekeringen ook de mogelijkheid u te verzekeren tegen inkomens- of vermogensschade als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, aansprakelijkheidskwesties en rechtszaken. Denk daarbij aan uw zorgverzekering, de arbeidsongeschiktheidsverzekering, de aansprakelijkheidsverzekering en de rechtsbijstandverzekering.

### *Levensverzekeringen*

Een levensverzekering kunt u afsluiten om het financiële risico bij (vroegtijdig) overlijden voor uw levenspartner(s) en/of kinderen af te dekken of te minimaliseren. Voorbeelden hiervan zijn een gelijkblijvende- en dalende risicoverzekering. Bij een levensverzekering kan ook gespaard worden voor uw aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden zijn een koopsompolis, studieverzekering of een gemengde verzekering.

### *Hypotheecair krediet (begeleiding)*

Indien u een woning of pand koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier voor een verplichting die u aan gaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode voor hoe lang u de rente vast zet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij kunnen u begeleiden bij deze belangrijke beslissing. Bij begeleiding van hypotheekzorgen wij ervoor dat u in contact wordt gebracht met een ervaren en erkende hypotheekadviseur. Middels deze hypotheekadviseur zijn wij er zeker van dat de financiering voor de aankoop van een woning of bedrijfspand aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

### *Sparen (bancaire producten)*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening, maar ook via een fiscale spaarregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bij staan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft géén enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Wij zijn een volledige zelfstandige onderneming. Géén enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### *Keuze van aanbieders (selectie)*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder, maar belangrijker nog de kwaliteit van de voorwaarden en onze ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze manier werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij kosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijze vergoed.

Voor de advisering over en beheer van zogenaamde niet-complexe producten (schadeverzekeringen) ontvangen wij provisie die door de verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt voldaan. Er wordt daarvoor door ons aan u niets in rekening gebracht. De provisie bestaat uit een percentage van de door u te betalen premie. Dit percentage varieert van 5% tot 27.5%.

Voor de bemiddeling van zogenaamde complexe producten brengen wij u een vooraf afgesproken vaste prijs in rekening. Voorbeelden van complexe producten zijn:

- Kapitaal- en Beleggingsverzekeringen
- Fiscaal gefaciliteerde bankspaarrekeningen
- Lijfrenteverzekeringen
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen

## **Wij verwachten 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 gegevensverstrekking*

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 wanneer er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of wanneer u recent grote uitgaven hebt gedaan aan uw woning of bedrijfspand. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### *Totaalbeeld*

De financiële portefeuille van u of uw onderneming is pas compleet als alle onderdelen bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten voor u of uw bedrijf 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 worden voorkomen 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 totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen binnen uw persoonlijke situatie en/of uw bedrijf, die van invloed kunnen zijn op het pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing of nieuwe producten die u vervaardigt.

### *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 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.

## **Als u een klacht hebt**

Wij doen altijd ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op om uw klacht te verhelpen.

## **Wij doen meer voor u**

### *Diploma's en permanente educatie*

Wij besteden veel aandacht aan het volgen van de laatste ontwikkelingen en het op peil houden van onze kennis. Wij streven naar bepaalde kwaliteitsnormen en eisen deze ook van onze medewerkers. Deze normen gelden voor zowel het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze adviseurs volgen permanente educatie en zijn zodoende in het bezit van alle vereiste diploma's en certificaten.

### *Privacy*

Dagelijks komen wij in aanraking met vertrouwelijke gegevens. Het spreekt vanzelf dat wij zeer zorgvuldig omgaan met deze informatie. Wij gebruiken de door u verstrekte gegevens uitsluitend voor het doel waarvoor u ze aan ons gaf. Uiteraard volgen wij de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst !