

Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. Graag willen wij u laten zien hoe onze aanpak hierbij is. In deze dienstenwijzer maakt u kennis met ons kantoor: **Driezen & Stiekema Assurantiën VOF**. U vindt, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

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

- * AFM
- * SEH
- * Kifid
- * KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002357. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) is opgericht in 1998 en stelt zich ten doel, ten behoeve van een goed advies aan de consument, die voorwaarden voor de hypotheekadviseur te scheppen om zijn vakbekwaamheid op een hoger niveau te brengen. Ons aansluitnummer bij de SEH is 09439.

Klachteninstituut Financiële Diensten (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 Diensten, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de Kifid is 300.000.263.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08119896.

Ons kantoor beschikt over een vergunning van de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. 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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

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 te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypothecaire lening

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 voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar, aangaat. 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 op de mogelijkheden om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheeken van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

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. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

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.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform.

Medewerkers ontvangen geen omzetafhankelijke variabele beloning.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, 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 altijd vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de premie. De financiële instelling c.q. verzekeringsmaatschappij draagt een deel van de provisie c.q. premie aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de provisie c.q. de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Vraagt u diensten aan ons waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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 wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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 om informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden. 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 zondig 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.

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 klachtenbehandelaar binnen ons kantoor (volgens de binnen ons kantoor geldende klachtenregeling). 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 Diensten, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Diensten

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T (0900) 355 22 48

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

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 deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Driezen & Stiekema Assurantiën VOF

Bezoekadres: Volksparksingel 71
7513 CS Enschede

Correspondentie: Postbus 226
7500 AE Enschede

Bereikbaarheid:

U kunt ons op vele manieren bereiken:

Telefoon: 053-4356431

Fax: 053-4340200

E-mail: info@driezen-stiekema.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken, de openingstijden zijn:

Op werkdagen van 08.30 tot 12.30 en van 13.30 tot 17.00 uur

U kunt met ons ook een afspraak maken buiten kantooruren.