



DIENSTENWIJZER
Assurantie+ Huys BV

Inleiding.	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie en werkwijze	Pagina 4
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 5
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid, aandelenbelang en beloning.	Pagina 6
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 7
Privacy verklaring	Pagina 8
Onze deskundigheids- en kwaliteitsbeheer.	Pagina 9
Beëindiging relatie met ons kantoor.	Pagina 11
Klachtenprocedure.	Pagina 11
Tot slot	Pagina 11

INLEIDING

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meerderen hypotheek- en /of verzekerings- en/of beleggingsovereenkomsten - nader kennis met ons te laten maken.

WFT DIENSTENWIJZER

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instantie wij - verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

ONS KANTOOR

Ons kantoor is opgericht in Maart 2018, telt op dit moment 5 medewerkers en is sinds juli 2013 gevestigd op onderstaand adres. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren en ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstwijzer nog op terug in de rubrieken.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: Assurantie+ Huys BV
Kantooradres	: Valburgseweg 2
Postcode en Vestigingsplaats	: 6661 EV Elst gld
Telefoon	: 0481-745060
E-mail	: info@assurantieplushuys.nl
Website	: www.assurantieplushuys.nl
Inschrijving afm register	: 12020084
Inschrijving Handelsregister	: 71074988
Openingstijden	: maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur en in de avonden op afspraak

ONZE BEDRIJFSFILOSOFIE

Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen. Daarnaast om u continu te blijven adviseren (nazorg) zodat uw risico's en het afdekken hiervan actueel blijven. Ook schadebegeleiding en schadeafhandeling zien wij als een taak voor ons.

In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie en werkwijze schematisch uiteengezet.

Wij werken volgens een helder stappenplan. Dat is duidelijk voor u als klant, en zo zorgen we ervoor dat er niets vergeten wordt. Praktisch, nuchter en 'to-the-point'.

Stap 1

We stellen samen uw klantprofiel vast. Wie bent u? Wat doet u? Waar wordt u blij van? Wat zijn uw toekomstplannen en hoe wilt u deze bereiken?

Stap 2

We brengen de risico's in kaart. Waar heeft of krijgt u mee te maken? Hierbij vergeten we uiteraard branche specifieke zaken niet.

Stap 3

In deze stap analyseren we uw risico's.

Stap 4

Samen met u bepalen we welke risico's relevant voor u zijn (mede op basis van uw klantprofiel)

Stap 5

We komen met een concrete en praktische adviezen en nemen deze met u door.

Stap 6

Na uw goedkeuring voeren we het plan voor u uit.

Stap 7

Periodiek evalueren we samen met u. Wij nemen zelf periodiek contact met u op naar uw behoefte.

VOOR WELK ADVIES KUNT U BIJ ONS TERECHT?

Hypotheken

Bij het kopen, verkopen, verbouwen van een woning, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals een aflossingsvrije -, spaar -, hybride- en levenhypotheek zetten wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nu maar ook in de toekomst.

Levensverzekeringen

Via een levensverzekering kunt u sparen en/of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomens vanaf pensioendatum. Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaande financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor ieder situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Sparen en beleggen

Op het gebied van sparen en beleggen zijn er veel mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Spaargeld kunt u ook beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te passen. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel, uw wensen en uw doelstellingen. Door alle voor en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Zorg en inkomen

De voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, of een arbeidsongeschiktheidsverzekering -of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

(Pre) Pensioen

Uw inkomen later is wellicht nog ver weg, maar verdient wel aandacht. Wij zetten uw toekomstige inkomenspositie in kaart zodat u tijdig inzicht heeft en eventuele maatregelen kunt treffen. Wij adviseren en bemiddelen hierbij in individuele en of collectieve pensioenregelingen in het kader van de pensioenwet.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, kostbaarheden -, opstal en avp verzekeringen. Maar ook (gezins-) rechtsbijstand en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden vrachtauto's inventaris en aansprakelijkheid

ADVIESVRIJHEID, ONAFHANKELIJKHEID EN AANDELENBELANG

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluiten of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke we bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders hebben.

BELONINGSSYSTEEM

Beloning op basis van provisie (Alleen van toepassing bij schadeverzekeringen)

De beloning voor onze dienstverlening aan u met betrekking tot schadeverzekeringen bestaat uit provisie die door de verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. U wordt daarvoor niets in rekening gebracht. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van de hoogte van de verzekeringspremie of de verzekerde som. Wij ontvangen een deel van de beloning direct en een deel doorlopend.

Beloning op basis van declaratie

In specifieke gevallen berekenen wij u voor sommige diensten een uurtarief die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. 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. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Beloning op basis van een vast tarief

Voor bepaalde diensten hebben wij ervoor gekozen om een vast tarief te hanteren om voor u als klant zijnde niet tegen onverwacht hoge kosten aan te lopen. Voor een overzicht van onze tarieven verwijzen u naar onze dienstverleningsdocument.

Beloning Medewerkers:

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van klant en onze onderneming op lange termijn.

Nazorg:

Nazorg, wat doen wij voor u in de jaren na het afsluiten een financieel product?

Wij informeren u over wezenlijke wijzigingen die voor u relevant zijn. Denk bijvoorbeeld aan wijzigingen in de wetgeving of die door uw verzekeraar of geldverstrekker worden doorgevoerd.

Periodiek inventariseren wij uw situatie en controleren wij of het product nog steeds past bij uw persoonlijke (financiële) situatie en wensen.

Voor het eerste gesprek hierover brengen wij geen kosten in rekening. Voor eventuele werkzaamheden die hieruit voortvloeien of overige werkzaamheden, brengen wij kosten in rekening tegen een vast tarief of een uurtarief. De tarieven staan vermeldt op onze tariefkaart.

De nazorg en afhandeling van schadeverzekeringen brengen wij niet bij u in rekening, omdat deze werkzaamheden in de overeengekomen prijs zitten. Uitzondering hierop is de situatie waarbij u gekozen heeft voor belonging op uurdeclaratie.

MET WELKE FINANCIËLE DIENSTVERLENERS WERKEN WIJ SAMEN?

Onderstaand treft u een overzicht van financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een samenwerkingsverband heeft getroffen. Deze lijst kan wijzigen

Banken:

- ABN AMRO
- RegioBank
- ALLIANZ HYPOTHEKEN
- ARGENTA
- BANK OF SCOTLAND
- BLG HYPOTHEKEN
- DELTA LLOYD BANK
- DIREKT BANK
- FLORIUS HYPOTHEKEN
- ASR
- ING BANK
- HYPOTRUST
- Nationale Nederlanden
- OBVION

Verzekeraars:

- Noordhollandsche 1816
- Allianz verzekeringen
- Avero Achmea
- Cordares
- Markel
- CARDIF LEVEN/SCHADE
- T@F
- REAAL
- ASR
- ONDERLINGE 'S-GRAVENHAGE
- ACURA
- DAS Rechtsbijstand
- Upiva
- KLAVERBLAD

- *Westland Utrecht Hypotheken*
- *WOONFONDS Hypotheken*
- *DELA*
- *MONUTA*
- *YARDEN*
- *GENERALI*
- *LEGAL & GENERAL*

Beleggingsinstellingen:

- *Allianz*
- *Legal en General*

PRIVACY VERKLARING

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

WIJ GAAN ZORGVULDIG MET UW GEGEVENS OM

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudings-verklaring ondertekend.

HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw

contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen, financiële producten en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij kunnen lopen over een geleverd product of dienst.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

WAT IS DE SITUATIE WANNEER U ONS BEPAALDE INFORMATIE NIET GEEFT, OF ONS BEPERKT IN HET GEBRUIK DAARVAN?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op

wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

KLACHTEN OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET UW PERSOONSGEGEVENS OMGAAN

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw persoonlijk financieel plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekking gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekering en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw persoonlijk plan up-to-date blijft.

ONZE DESKUNDIGHEIDS -EN KWALITEITSKENMERKEN

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)
registratienummer 12020084
www.afm.nl

Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KIFID)
www.kifid.nl

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten Insurance International BV
polisnummer 230385

Inkoop en serviceorganisatie CFSN
www.cfsn.nl

De financiële makelaar www.dfm.nl

Ook zijn meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

Federatie voor Financieel Planners (FFP)

www.ffp.nl

BEEINDIGING RELATIE MET ONS KANTOOR

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

KLACHTENPROCEDURE

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoek wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Het KIFID is een door het min. van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze kifid procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financieel Dienstverlener. Hij gaat onder zoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooral nog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet.

Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd.

Indien u meer informatie wilt hebben over het KIFID, dan kunt u terecht op de website:
www.kifid.nl

TOT SLOT

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.