



## Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Verzekerd-Advies vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

### Wie zijn wij?

Verzekerd-Advies

*Bezoekadres*

Steenzoutweg 9, Kantoor 2.04  
7554 RN Hengelo

Landsronerlaaan 9  
1348 AB Weesp

*Correspondentieadres*

Steenzoutweg 9, Kantoor 2.04  
7554 RN Hengelo

Verzekerd-Advies adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Verzekerd-Advies is een handelsnaam van Verzekerd-Advies en JvK Financieel Advies.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 074-8200218  
Internet : [www.verzekerd-advies.nl](http://www.verzekerd-advies.nl)  
E-mail : [info@verzekerd-advies.nl](mailto:info@verzekerd-advies.nl)

*Openingstijden*

Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak.

In geval van nood kunt u buiten kantoortijden inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact op.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Verzekerd-Advies heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen



## Communicatie

Wij communiceren met u in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per email, telefonisch, of in een persoonlijk gesprek. Orders met betrekking tot rechten van deelneming in beleggingsfondsen kunt u uitsluitend schriftelijk doorgeven.

## Onze dienstverlening

Een goed advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het afsluiten van een financieel product. Verzekerd-Advies ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheek, pensioen en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Verzekerd-Advies.

## Beleggingsadvies en -diensten

Wij kunnen binnen onze vergunning beleggingsdiensten voor u verlenen. Hieronder verstaan we het adviseren over en het ontvangen en doorgeven van orders met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

### **Onafhankelijkheid**

In ons advies betrekken we niet alleen een voldoende groot aantal beschikbare deelnemingsrechten in beleggingsfondsen maar ook een grote verscheidenheid aan typen deelnemingsrechten van verschillende aanbieders. Wij geven onafhankelijk advies. Onze eigen onderneming of aanverwante entiteiten geven geen rechten van deelneming uit.

### **Analyse**

Ons advies op is gebaseerd op een beperktere analyse van verschillende soorten beleggingsfondsen. Dit betekent dat wij uitsluitend de volgende aspecten beoordelen: risico's, kosten, rendement. Wij leggen ons advies vast in een zogenaamde geschiktheidsverklaring. Hierin leggen wij ook vast waarom naar onze mening ons advies bijvoorbeeld goed bij uw doelstellingen en persoonlijke situatie past.

### **Rapportage**

U ontvangt jaarlijks een rapportage over onze dienstverlening. Onderdeel van deze rapportage zijn de kosten van uw beleggingen en hoe deze zijn opgebouwd. Het gaat hier zowel om de productkosten van de aanbieder als onze kosten voor advies, bemiddeling en eventueel doorlopende kosten.

## Hoe vrij zijn wij in ons advies?

### **Adviesvrij**

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.



### **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 we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, 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 we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

### **Belangenconflicten**

Door de verschillende diensten die wij aanbieden kunnen situaties ontstaan waarbij de belangen van u als onze klant en die van ons strijdig zijn met elkaar. Hierdoor kan mogelijk nadeel voor klanten ontstaan. Wij hebben een beleid opgesteld over de wijze waarop we deze situaties proberen te voorkomen en te beheersen. Een samenvatting van dit beleid treft u hieronder aan.

De onderneming adviseert en bemiddelt enkel in beleggingsfondsen, met name als onderdeel van gecombineerde producten zoals een hypotheek en pensioen. Daarbij handelt de onderneming niet voor eigen rekening. Ook ontvangt de onderneming geen betalingen van aanbieders. Hierdoor is de kans op het optreden van een belangconflict gering. Daarnaast heeft de onderneming maatregelen genomen om een belangenconflict te voorkomen. Mocht er desondanks toch sprake zijn van een mogelijk belangenconflict zal de onderneming stappen nemen om de situatie zo snel mogelijk en tot tevredenheid van alle betrokken op te lossen.

## **Onze kosten voor advies en bemiddeling**

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering.
- Dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.
- Dienstverlening met betrekking tot consumptieve kredieten verrichten wij altijd op basis van doorlopende provisie, omdat wettelijk gezien geen ander verdienmodel is toegestaan.
- Dienstverlening met betrekking tot beleggingsdiensten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief. Aanschaf-/transactiekosten (kosten voor de uitvoering van orders die u opgeeft) worden in rekening gebracht door de aanbieder van het beleggingsfonds.

## **Ons interne beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

## **Wat vragen wij 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. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.



### **Totaalbeeld**

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **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, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

## **Ons privacybeleid**

### **Verwerking persoonsgegevens**

Verzekerd-Advies verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### **Bewaartermijnen**

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### **Uw rechten**

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### **Delen met derden**

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schadeherstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KIFiD en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.



### **Beveiliging**

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

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

### **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders 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 te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

### **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 heeft.

#### ***Eerst de klacht kenbaar maken aan ons***

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

#### ***Daarna eventueel naar het klachteninstituut***

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

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

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

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



Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900 – 200 12 01

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

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

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

## Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Verzekerd-Advies is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12048927 en 12048974. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Verzekerd-Advies is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.018309 en 300.018398. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 86257714 en 86290355.

### **Erkend Financieel Adviseur**

Onze adviseur, Birgitte Albrecht is als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 17491. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op [www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl) voor meer informatie.

## Aansprakelijkheid

Verzekerd-Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Verzekerd-Advies is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Verzekerd-Advies van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.



## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.verzekerd-advies.nl](http://www.verzekerd-advies.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.