

Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Assurantiekantoor van Duijn vindt u in dit document uitgebreide informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij daarvoor ontvangen en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

Assurantiekantoor van Duijn adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Zowel voor 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 relatie met u als cliënt. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt. Ons kantoor is ook actief onder de naam HypotheekCompany Vaassen

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Postadres: Postbus 107
8170 AC Vaassen

Telefoon 0578-560600

Internet www.vanduijnassurantie.nl

E-mail info@vanduijnassurantie.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur en buiten deze uren op afspraak.
Buiten kantooruren kunt u inspreken op ons antwoordapparaat of een e-mail sturen.
Wij nemen dan contact met u op.
Tijdens vakantie worden onze zaken waargenomen door een professioneel collega-adviseur.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

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

- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Hypothecair Krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Onze dienstverlening

Een goed financieel advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een snel hypotheekadvies of een advies, dat uitsluitend is gericht op het even sluiten van een financieel product.

Assurantiekantoor van Duijn ziet het haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die om de hoek komen kijken bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheid. Naar ons idee gaat een goed advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate beïddeling in verzekeringen, hypotheek, stoppen met werken en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Assurantiekantoor van Duijn.

Standaard is nazorg uitdrukkelijk van onze dienstverlening uitgesloten.

Indien u dit wenst, kunnen wij u echter blijven begeleiden nadat het door ons kantoor uitgebrachte advies en/ of de bemiddeling in de desbetreffende producten is afgerond. Het initiatief hiertoe ligt echter bij u. Hiervoor kunt u altijd contact met ons opnemen.

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 een 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 marktpartijen waarmee we zaken doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria: de hoogte van de rente of premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan helpen wij u de keuze voor een product van één van de door ons voorgeselecteerde aanbieders te maken. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Kosten van advies en bemiddeling

Provisie

Wij ontvangen doorlopende provisie voor de bemiddeling en het beheer van uw schadeverzekeringen. Per 1 Januari 2013 is provisie op complexe financiële producten wettelijk verboden. Voor advies en bemiddeling ontvangt u van ons kantoor rechtstreeks een nota. Meer informatie daarover vindt u in de afzonderlijke dienstverleningsdocumenten Hypotheekaanvraag, Risico's afdekken en Vermogen opbouwen.

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. Voor een goed advies is het noodzakelijk dat wij met een volledig beeld krijgen 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 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 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, echtscheiding, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid.

Wij kunnen dan desgewenst uw situatie inventariseren en analyseren en onderzoeken of bestaande voorzieningen en/of producten dienen te worden aangepast .

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 informatie 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 te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de offertes, polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Uiteraard controleren wij deze documenten ook.

Uw privacy

In verband met onze dienstverlening beschikt Assurantiekantoor van Duijn over gegevens van u als cliënt. Conform de wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB) in Den Haag onder meldingsnummer m1133132. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kunt of wilt maken, dan 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 maken of over sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben de relatie met u te beëindigen, dan zullen wij u dat tijdig en schriftelijk melden.

Wat te doen 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 hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons.

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan ons. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij streven ernaar binnen 48 uur schriftelijk te 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 kunt u zich altijd wenden tot het klachteninstituut financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509AG Den Haag

Telefoon 0900-3552248

E-mail: info@kifid.nl

Internet : www.Kifid.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel
- HypotheekCompany

Autoriteit Financiële Markten

De stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van Financiële dienstverleners. Assurantiekantoor van Duijn is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009020. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op

www.afm.nl Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een onafhankelijke stichting die u klacht kan beoordelen. Assurantiekantoor van Duijn is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300005702 Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de koophandel staat Assurantiekantoor van Duijn geregistreerd onder dossiernummer 09070430

HypotheekCompany

Assurantiekantoor van Duijn is aangesloten bij HypotheekCompany. HypotheekCompany is een landelijke samenwerking van onafhankelijke, deskundige adviseurs. Kijk op www.hypotheekcompany.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Assurantiekantoor van Duijn is verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Assurantiekantoor van Duijn 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 Assurantiekantoor van Duijn van toepassing. Deze worden u op verzoek toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. indien u vragen heeft of aanvullende informatie wenst, neemt u dan gerust even contact met ons op. Wij zijn u graag van dienst.

U kunt voor de laatste informatie en de nodige documenten terecht op onze website www.vanduijnassurantie.nl