

## Dienstenwijzer

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- 1) ons kantoor;
- 2) hoe en wanneer u ons kunt bereiken
- 3) onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instanties
- 4) de producten en diensten die wij aan u leveren
- 5) onze relatie met de verzekeraars
- 6) wat wij van u verwachten
- 7) hoe wij worden beloond
- 8) welke klachtmogelijkheden u hebt

### 1) Ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn:

Lourens Assurantiën V.O.F. h.o.d.n.  
**Direkt Vastgoed & Verzekeringen**  
**Weedingerkanaal zz 156 A**  
**7831 AK NIEUW WEERDINGE**

### 2) Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Via de telefoon: **0591- 522646**  
Via de fax: **0591- 527011**  
Via e-mail: **[info@direktvv.nl](mailto:info@direktvv.nl)**  
Via internet: **[www.direktvv.nl](http://www.direktvv.nl)**

U bent ook van harte welkom op ons kantoor.

Onze openingstijden zijn van:

**Maandag tot en met vrijdag van 09.30 tot en met 12.30 uur**  
**en van 13.00 tot en met 17.00 uur.**

Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken.

Buiten kantooruren hoort u via ons antwoordapparaat onder welk telefoonnummer u ons voor dringende gevallen kunt bereiken.

### 3) Registratie/lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Wet Financiële Dienstverlening (WFD) stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. *Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12008802.* De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). *Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is: 300.005526.* Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## **4. De producten en diensten die wij aan u bieden**

### **Schadeverzekeringen**

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

### **Levensverzekeringen**

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw uitvaart, uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek.

Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

### **Hypotheken**

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte. Wij werken samen met de Regio Bank, andere hypotheekverstrekkers behoren alleen na overleg tot onze mogelijkheden.

### **Betalen en sparen**

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en betalen. U kunt bijvoorbeeld aan de balie geld storten en/of opnemen. Hiervoor werken wij exclusief met producten van de Regio Bank.

### **Consumptief krediet**

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto of een caravan. Dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptief krediet kan ons kantoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u. Hiervoor werken wij samen met de Regio Bank.

## **5) Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen**

### Ongebonden selectief adviseur/bemiddelaar

Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zakendoen. Bij deze selectie kijken we ondermeer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

## 6) Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zo nodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

## 7) Hoe worden wij beloond?

### Provisie

Provisie is de inkomstenbron die wij als assurantieadviseur van de verzekeraars, waarmee wij samenwerken, ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

Door het provisiesysteem kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten.

Wij berekenen dus geen extra kosten voor onze adviezen. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de kosten.

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 de klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt mede de hoogte van het vaste inkomen van onze medewerkers.”

## 8) Welke klachtmogelijkheid u hebt

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat we kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Bent u ontevreden over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD.)

De adresgegevens van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zijn:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 0900-355 22 48

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

April 2011, versie 6