

DIENSTENWIJZER

De werkwijze en dienstverlening van Coöperatie 't Assurantie Huys UA

Versie: Mei 2018

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn. Goede bereikbaarheid, persoonlijk contact en eerlijke adviezen, daar staan we voor. In dit dienstverleningsdocument treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening, werkwijze en beloning. 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.

1) Ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn:
Coöperatie 't Assurantie Huys UA, Oudegracht 205, 1811 CE, ALKMAAR

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 : 072-5116644

Via e-mail : info@huys.nl

Via internet : www.huys.nl

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot en met 17.00 uur. Zaterdag uitsluitend op afspraak. 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 kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat, of u laten doorverbinden met onze mobiele spoedtelefoon.

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 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 12009073. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via de website www.afm.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut is: 300.005746. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: www.kifid.nl

4) Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Ons kantoor kan voor u een objectieve analyse maken van bijna alle producten die er in de markt verkrijgbaar zijn. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar uw wens. Daarbij kijken we onder meer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de aanbieder in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de kostenstelling (premie, rente, etc.). Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de aanbieders in onze keuze.

5) 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.

6) 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-, ziektekosten-, aansprakelijkheid-, 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.

Levensverzekeringen

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

Inkomensverzekeringen

U raakt werkloos, u wordt ziek of uw partner overlijdt. Een deel van het inkomen valt hierdoor weg terwijl uw lasten doorlopen. Welke verzekeringen kunt u afsluiten om ervoor te zorgen dat een (deel) van het inkomensverlies wordt opgevangen? Wij leggen de mogelijkheden welke in de markt geboden worden graag aan u uit.

Hypotheecair krediet

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheeken. 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 hypotheek-advies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

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. 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 met de kredietverstrekkers.

Sparen en Beleggen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en beleggen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet)sparrekening of het openen van een beleggingsrekening.

Financial Planning

U inzicht verschaffen in uw huidige en toekomstige financiële situatie aan de hand van een gestructureerd integraal financieel plan. We houden rekening met uw gezinssamenstelling, inkomen, vermogen, pensioen, eigen woning enz. Verder worden de risico's (arbeidsongeschiktheid en werkloosheid) en persoonlijke wensen in het plan verwerkt.

Belastingzaken particulier

Wij verzorgen uw aangifte inkomstenbelasting, voorlopige teruggaven, voorlopige aanslagen en controleren alle toeslagen waar u wellicht recht op heeft.

7) Onze werkwijze

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en aanpassen), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

Oriënteren

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschafft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Aanpassen

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.).

8) Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. U kunt hierbij denken aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen kan op verschillende wijzen worden voldaan.

PROVISIE

Bij deze vorm van provisie ontvangen wij een beloning van de aanbieder alleen als u daadwerkelijk een product aanschafft bij de aanbieder van dat product. De provisie wordt meestal verrekend in de prijs van het product. Als u geen product aanschafft hoeft u dus niets te betalen. De provisie verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Provisiebeloning is alleen van toepassing op gangbare, eenvoudige, financiële producten zoals schadeverzekeringen, kredieten en spaar-, of beleggingsrekeningen.

DECLARATIEBASIS (uur-, of verrichtingentarief)

U kunt ervoor kiezen om onze dienstverlening te betalen op declaratiebasis. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uurtarief stemmen wij schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. Als u liever vooraf precies wilt weten wat u moet betalen dan spreken we vooraf een vast bedrag af (verrichtingentarief). Dit bedrag staat dus vast ongeacht de tijd die wij daaraan besteden. Het afgesproken vaste bedrag kan in overleg gespreid over maximaal 24 maanden voldaan worden zonder extra kosten of rente.

ABONNEMENT

U betaalt een van te voren afgesproken maandelijks vergoeding gedurende een vastgestelde periode waarbinnen wij specifieke werkzaamheden voor u verrichten. Momenteel voeren wij alleen een abonnement inzake fiscale werkzaamheden voor onze particulieren klanten (Fiscaal Abonnement).

De keuze van de beloningsvorm en de hoogte van de beloning zullen in overleg met u worden bepaald en is sterk afhankelijk van de voorgelegde casus. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een overeenkomst van opdracht.

	Provisie	Declaratiebasis	Abonnement
Schadeverzekering	X		
Inkomensverzekering		X	X
Consumptief krediet	X		
Hypothecair krediet		X	
Sparen en beleggen		X	
Financial planning		X	
Belastingzaken particulieren		X	X

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 al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring 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 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.

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 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 persoonsgeven 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.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.