

## Dienstenwijzer

Op grond van de Wet Financieel Toezicht zijn wij verplicht u, voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst, onderstaande informatie te verstrekken.

### Wie zijn wij?

Arnoldussen Assurantiën  
Castersedijk 19  
5527 JR Hapert

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor staat bij onderstaande organisaties geregistreerd:

AFM: 12046940  
Adfiz 20100424  
KiFID: 300.009365  
KvK: 75840707

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening. Ons kantoor staat bij de AFM geregistreerd onder nummer 12046940. Het register van vergunningshouder kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Adviseurs in Financiële Zekerheden (Adfiz)**

Ons kantoor is lid van de adfiz. De Adfiz is een branchevereniging van assurantieadviseurs en financiële dienstverleners. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en kennen geen productieverplichtingen.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks een klacht over onze dienstverlening hebben dan vragen wij u ons dit direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. In het geval wij er samen niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Ons aansluitnummer luidt: 300.009365.

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 75840707.

## Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan een aansprakelijkheids-, inboedel-, reis- of een autoverzekering. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### Hypothecair krediet

Wanneer u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een periode van vaak 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn en die wij meenemen in ons advies (bijvoorbeeld het risico van arbeidsongeschiktheid, overlijden en pensioen). Wij mogen u op het gebied van hypotheeken van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### Consumptief krediet:

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van consumptief krediet.

### Betalen en sparen:

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van betalen en sparen

## Hoe komen wij tot een advies?

### **Adviesvrij**

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

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria zoals premie en voorwaarden.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

### **Hoe zit het met onze kosten?**

U betaalt op verschillende manieren voor onze dienstverlening.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering.
- Advies en bemiddeling met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.
- Advies en bemiddeling met betrekking tot consumptieve kredieten verrichten wij altijd op basis van doorlopende provisie, omdat wettelijk gezien geen ander verdienmodel is toegestaan

### **Ons interne beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat 100% uit een vast en marktconform salaris. Dit wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

## Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Totaalbeeld**

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. 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, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informatie doornemen**

Wanneer wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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 in overeenstemming met uw wensen.

Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **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, hypotheeken 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 verzekeringen, hypotheeken, financieringen en overige financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft. Gelieve u klacht snel kenbaar te maken aan ons. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

*Daarna eventueel naar het klachteninstituut:*

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ( KiFiD ), een onafhankelijk instituut dat uw klacht verder zal beoordelen. Het adres is als volgt:

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

### **Aansprakelijkheid**

Arnoldussen Assurantiën is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Arnoldussen Assurantiën 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 Arnoldussen Assurantiën van toepassing. Deze zijn te vinden op de website [www.arnoldussen-assurantiën.nl](http://www.arnoldussen-assurantiën.nl) en deze worden op verzoek aan u toegezonden.

### **Wij doen meer voor u**

Wij vertrouwen u met deze dienstenwijzer een goed beeld van onze dienstverlening te hebben gegeven waarbij wij ons realiseren dat ook deze informatie niet limitatief is. Als u dan ook vragen mocht hebben dan kunnen wij u altijd een verdere toelichting geven.