

Geachte relatie,

Voor u als klant is goede voorlichting op het gebied van financiële producten belangrijk. Dat is ook de mening van de Autoriteit Financiële Markt (AFM) en de bedrijfstak. Consumenten dienen inzicht te krijgen in de aangeboden dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. Wij onderschrijven deze doelstelling van harte.

Graag vertellen wij u dan ook, middels deze dienstenwijzer, welke dienstverlening u kunt verwachten van Sijvert de Boer Verzekeringen.

In deze dienstenwijzer komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Wie zijn wij?
- Welke dienstverlening biedt ons kantoor?
- Wat verwachten wij van u als klant?
- Hoe worden wij beloond voor dienstverlening aan u?
- Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over onze dienstverlening?

Heeft u na het lezen van deze dienstenwijzer nog vragen, dan kunt u contact met ons opnemen tijdens kantooruren op telefoonnummer 038-7370084 of door te mailen naar info@sijvertdeboer.nl

Met vriendelijke groeten,

Sijvert de Boer Verzekeringen
S.W. de Boer

Sijvert de Boer Verzekeringen

Leie 20

8032 ZG Zwolle

Tel. 038-7370084

Wie zijn wij?

Sijvert de Boer Verzekeringen is gespecialiseerd in financiële dienstverlening (hypotheeken, verzekeringen, financieringen, pensioenen).

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een inventarisatie maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten, die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Wij beschikken over de vereiste diploma's en certificaten om in de verschillende disciplines te mogen adviseren en bemiddelen. Daarbij blijft onze kennis up to date door het volgen van cursussen en het deelnemen aan de zogenaamde Permanente Educatie.

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.

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.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van een groot deel van de markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de rente c.q. premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Kamer van Koophandel

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003059. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Dit is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in kantoren van bij haar aangesloten leden.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de Kifid is 300.000809.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 38023310.

Welke dienstverlening biedt ons kantoor?

Ons kantoor kan u van dienst zijn op de volgende onderdelen:

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om bijvoorbeeld de verzekering van uw inboedel of uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen, die u beschermen tegen financiële schade, die ontstaat door bijv. brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in 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 de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Bij een dergelijke beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van het rentepercentage, 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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

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 te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld door geld te storten op een spaarrekening. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen geschikt voor u is.

Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten.

Openingstijden en bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken

Telefoon 038-7370084

Email info@sijvertdeboer.nl

Internet <http://www.sijvertdeboer.nl>

In noodgevallen zijn wij buiten kantooruren bereikbaar via een doorschakeling vanaf het telefoonnummer van ons kantoor. Als wij niet bereikbaar zijn bestaat de mogelijkheid de voicemail of het antwoordapparaat in te spreken.

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 8.30 tot 17.00 uur. Het vooraf maken van een afspraak verdient de voorkeur, om de teleurstelling van het niet beschikbaar zijn te voorkomen. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak maken buiten kantoor tijden.

Wat verwachten wij van u als klant?

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 mede bepalend voor de adviezen die wij u geven. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te 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 geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, andere baan/beroep, werkloos of arbeidsongeschikt worden, beëindiging of wijziging elders lopende financiële producten.

Informatie doornemen

Indien 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 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 conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. Wij voldoen aan de wet AVG en onze privacy statement kunt u raadplegen op onze website, www.sijvertdeboer.nl/privacy.

Hoe worden wij beloond voor dienstverlening aan u?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleiding en vergunningen enz. De vergoeding, die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen

Vergoeding via de premie:

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding rechtstreeks:

Bij individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen geldt een provisie verbod. Hierbij spreken wij vooraf af welke vergoeding wij voor onze diensten vragen.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Levensverzekeringen en (fiscale) bankspaarrekeningen

De vergoeding, die wij van banken of verzekeraars ontvangen met betrekking tot levensverzekeringen en (fiscale) bankspaarrekeningen, voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied
- De vergoeding, die wij ontvangen, is transparant

Wij krijgen alleen voor oude reeds bestaande contracten een vergoeding van de bank of verzekeraar. Bij nieuwe contracten geldt een provisieverbod. Hier zullen wij vooraf met u afspraken maken over de vergoeding voor onze dienstverlening.

.

Hypotheken

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Het spreekt voor zich dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uren dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

De afspraken worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Overige advisering

In de overige gevallen dat wij u van dienst zijn zullen wij afspraken maken over de vergoeding. Bijvoorbeeld bij hulp bij het invullen van de belastingformulieren. U krijgt dan rechtstreeks van ons een rekening. In die gevallen dat het niet gaat om het afsluiten van een bancair product of een verzekering zullen wij dan tevens BTW in rekening moeten brengen.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over onze dienstverlening?

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 de directie van ons kantoor. 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). U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070-3338999

E-mail: consumenten@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

De relatie beëindigen

U hebt het recht om dit op elk gewenst moment te doen. U kunt uw bank en/of verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende contracten over te dragen aan een adviseur van uw keuze. Nog niet aan ons voldane onkosten blijven wel voor uw rekening.

Overigens kunnen wij in uitzonderlijke gevallen ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven. De zorgplicht hiervoor ligt bij ons totdat een andere adviseur of verzekeraar of bank deze zorgplicht overneemt.