



DIENSTENWIJZER

R. MEIJER ASSURANTIËN

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. Graag willen wij u laten zien hoe onze aanpak hierbij is. In deze dienstwijzer maakt u kennis met ons kantoor: R. Meijer Assurantiën. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Naam en adresgegevens:

R. Meijer Assurantiën

Ambachtsweg 11 AA

1474 HV OOSTHUIZEN

R. Meijer Assurantiën adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als aan ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit.

Bereikbaarheid en openingstijden:

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 0299 - 763444

Fax : 084 – 8696696

Internet : www.RMassurantien.nl

E-mail : info@RMassurantien.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.

In geval van nood kunt u buiten kantoortijden contact opnemen via telefoonnummer 06 -10779179.

Internet:

Wij beschikken over een eigen internetsite. Tevens zijn wij te vinden op facebook waarop wij regelmatig belangrijke nieuwsitems plaatsen.

Lidmaatschappen en Registraties:

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn: AFM, KiFiD, KvK.



Autoriteit Financiële Markten (AFM):

De AFM houdt namens de overheid toezicht op deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12043147. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is bedoeld om u, als consument, één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. U kunt hierbij denken aan de productgroepen beleggingen, verzekeringen, hypotheek, kredieten, overige bankproducten en gemengde producten. U kunt altijd naar de rechter gaan in geval van een conflict, maar de binnen Kifid werkzame Ombudsman en Geschillencommissie kunnen u een alternatief bieden: in een relatief kort tijdsbestek (procederen kost vaak jaren) wordt in overleg met de betrokken financiële dienstverlener getracht een oplossing te vinden of wordt geoordeeld over de kwestie. Ons aansluitnummer bij de Kifid is 300.015992.

Kamer van Koophandel (KvK):

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 62849042.

Onze Dienstverlening:

Ons kantoor beschikt over een vergunning van de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op de hieronder genoemde producten.

Schadeverzekeringen:

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Levensverzekeringen:

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw privépensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn.

Hypothecaire lening:

Indien 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 voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar, aangaat. 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 op de mogelijkheden om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn.

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.



Betalen en sparen:

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan.

Effecten en beleggen:

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

- **Oriëntatie.** Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij daaromtrent kunnen bieden.
- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw persoonlijke en financiële situatie in kaart.
- **Analyse.** Wij beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.
- **Advisering.** Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen/af te nemen.
- **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

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 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 maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt



daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, 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 altijd vooraf.

Hoe zit het met onze kosten:

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de premie. De financiële instelling c.q. de verzekeringsmaatschappij draagt een deel van de provisie c.q. premie aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de provisie c.q. de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten, waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

De beloning van onze medewerkers:

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.

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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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.

Totaalbeeld:

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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:

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden. Maar ook kunnen wij 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.

Als u een klacht hebt:

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 altijd eerst kenbaar te maken aan ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut:

Indien wij er samen niet uit komen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht zal beoordelen. Op de website van KiFiD, www.kifid.nl, vindt u informatie hoe u de klacht daar kunt indienen.

Wij doen meer voor u:

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Directie en medewerkers,

R. Meijer
Assurantiën

