

Dienstenwijzer

(inclusief Dienstverleningsdocument)

Wat u van ons mag verwachten!



Laan van Nieuw Oost-Indië 123
Postbus 85931
2508 CP Den Haag

Tel: (070) 3422 400
Fax: (070) 3460 552
E-mail: info@kroller.nl

www.kroller.nl

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
WIE WIJ ZIJN	3
ONZE DIENSTEN	3
BEDENKTIJD BIJ VERKOOP OP AFSTAND	4
FINANCIËLE DIENSTVERLENING	4
WAT WIJ VAN U VERWACHTEN	5
ONZE BEREIKBAARHEID	5
DE PREMIE	6
ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS	6
ONZE BELONING	6
ONZE KWALITEIT	8
BEËINDIGING RELATIE	8
KLACHTEN	8

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door Kröller Assurantiën B.V., Laan van Nieuw Oost-Indië 123, 2593 BM Den Haag.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Inleiding

De overheid hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Dit komt tot uiting in de Wet op het Financieel Toezicht (Wft), die per 1 januari 2007 in werking is getreden. Hierin wordt de verstrekking van informatie, zoals in deze Dienstenwijzer is opgenomen, verplicht gesteld. De wettelijke informatieverplichtingen schrijven voor aan welke onderwerpen assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van cliënten. In onze voorlichting trachten wij zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze informatieplicht.

Wie wij zijn

Kröller is een advieskantoor op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Wij zien het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen. Vervolgens adviseren wij u producten die naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden en bemiddelen in deze producten. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeraars waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Van een aantal verzekeraars hebben wij een volmacht. Dit houdt in dat wij van deze verzekeraars de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze cliënten namens deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schaden af te wikkelen. Op ons briefpapier kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

Onze diensten

Wij kunnen onze cliënten behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- pensioenen
- hypotheek
- betaal- en spaarrekeningen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens zorgvuldig worden behandeld.

Wanneer u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van **verzekeringen** te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op verzoek, op basis van door u verstrekte gegevens, een inventarisatie van de risico's waar u mee te maken hebt en van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige risico's kunt voorkomen.
4. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Hierbij geven wij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden, zodat deze naar onze mening goed aansluit bij uw wensen en omstandigheden.
5. Wij staan u, indien u dit wenst, terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. In een later stadium controleren wij of de polis conform de aanvraag is opgesteld.
6. Indien noodzakelijk en gewenst bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
7. Indien noodzakelijk en gewenst verlenen wij een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Niet in alle gevallen zijn verzekeraars overigens bereid voor deze periode voorlopige dekking te verlenen.
8. Wij controleren de premies die bij u in rekening worden gebracht.
9. Wij archiveren al de in ons bezit zijnde stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, een ongeval of bij een overlijden. Namens u zullen wij, zodra u ons daarvan in kennis heeft gesteld, die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om ons of de verzekeraar in staat te stellen de eventuele uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.
11. In een aantal gevallen bespreken wij aan het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: De verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
12. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijk geval geven wij u - voor zover mogelijk - inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging.

13. Ook kunnen wij u op uw verzoek bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
14. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden.

Indien u ons op het gebied van **hypotheken** inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke (financiële) voorzieningen u al hebt.
2. Wij brengen uw financiële positie in kaart, waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven.
3. Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde hypothecaire krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
4. Wij onderzoeken welke hypotheekvormen passen bij uw situatie en overleggen met u welke vorm uiteindelijk wordt gekozen. Daarbij geven wij u informatie over de voor- en nadelen van de verschillende hypotheekvormen. .
5. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie gelden.
6. Wij geven u informatie over de verschillen in producten, tarieven en voorwaarden.
7. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdensrisico ter inlossing van de kredietenschuld bij voortijdig overlijden.
8. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter opvang van de maandelijkse lasten.
9. Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het hypothecaire krediet.
10. Wij controleren met u of de overeenkomst voor de geldlening correct en volledig is opgesteld en aansluit bij de aanvraag. Indien van toepassing onderhandelen wij voor u met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden.
11. Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.
12. Bij een hypothecair krediet zorgen wij er voor dat de waarde het onderpand, dat dient tot hypothecaire zekerheid, wordt getaxeerd. De kosten van de taxatie zijn voor uw rekening. Wij kunnen u advies geven over taxateurs.
13. Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de bank geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventuele ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verlopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd uw eigen verantwoordelijkheid.
14. Bij een hypothecair krediet controleren wij of de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de kredietverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd.
15. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
16. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving voor u relevante veranderingen voordoen, informeren wij u (voor zover praktisch haalbaar) over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.

Bedenkijd bij verkoop op afstand

Indien u uw aanvraag en/of het sluiten van uw schadeverzekering heeft gedaan via internet, telefoon of fax dan is er een bedenkijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De bedenkijd die u krijgt is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan 1 jaar, of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenkijd is afgelopen. Indien u van dit "bedenkrecht" gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Indien uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering bedraagt de bedenkijd 30 dagen na ontvangst van de polis.

Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling. Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen (contactgegevens vindt u onder 'Onze bereikbaarheid')

Financiële dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij ondersteunen u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, in het maken van deze selectie.

Dit houdt onder meer in:

1. Inventariseren van wensen, behoeften en risicobereidheid van u, vastleggen van uw klantprofiel, om tot een oordeel te komen over de materiekennis en ervaring van u met complexe financiële producten;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat wij van u verwachten

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u.

1. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat wij of de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet gerechtigd zijn in geval van schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om u volledig te kunnen adviseren op basis van uw situatie.
3. Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen en vermogen, beëindiging van dienstverband, aanschaf van kostbare zaken, vervanging van een verzekerd object (bijvoorbeeld een auto), aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. In geval van advisering over financiële producten verwachten wij dat u ons ook op de hoogte stelt van wijzigingen in uw inkomens- en/of arbeidssituatie.
4. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
5. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en volledigheid, en eventuele onjuistheden of onvolledigheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
6. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), dan kunnen wij u verzoeken om deze dan ook schriftelijk per post, fax of e-mail te bevestigen.

Onze bereikbaarheid

U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Kröller Assurantiën B.V.
Laan van Nieuw Oost-Indië 123
Postbus 85931
2508 CP Den Haag
Telefoon: 0031 (0)70 3422 400
Fax: 0031 (0)70 3460 552
E-mail: info@kroller.nl
Website: www.kroller.nl
Statutaire vestiging: Den Haag

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 08.00 uur tot 17.30 uur. In geval van spoedeisende zaken kunt u ons buiten kantooortijd bereiken via onze alarmcentrale. Hiervoor draait u hetzelfde nummer als ons kantoor. Dit betekent dat u altijd, 24 uur per dag, 7 dagen per week, persoonlijk te woord gestaan wordt indien u telefonisch contact met ons zoekt.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Indien de door u verschuldigde premie door de verzekeraar wordt geïncasseerd, geschiedt dit volgens de methode van de desbetreffende verzekeraar. Wordt de premie namens de verzekeraar door ons geïncasseerd, dan kunt u in de meeste gevallen kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) u kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Premieafschrijving gebeurt meestal op een vast moment dat vooraf aan u bekend is gemaakt.
- b) u kunt ook uw premie overmaken per bank of giro of met behulp van een acceptgiro.

Verzekeringen

Premies worden in principe per jaar vooraf betaald. In overleg kunt u er in veel gevallen voor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarvoor vooraf ingelicht. In sommige gevallen betaalt u een opslag voor gespreide premiebetaling. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kan in bepaalde omstandigheden een uitkering geweigerd worden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij in overleg naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen of in geval van volmacht - het betreffende bedrag aan u terugbetalen.

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Onze relatie met verzekeraars

Voor een groot aantal verzekeringen kunnen wij een eigen polis aanbieden met aantrekkelijke voorwaarden. Deze voorwaarden worden voortdurend getoetst aan de markt en waar nodig aangepast. In dat geval handelen wij voor een selecte groep verzekeraars in volmacht; wij treden op namens deze verzekeraars. Wij accepteren daarbij het risico, maken zelf de polis op en handelen schades zoveel mogelijk in eigen beheer af.

Naar keuze kunnen wij uw verzekeringen ook bij één of meer zorgvuldig gekozen verzekeraars onderbrengen, waarvoor wij als tussenpersoon optreden; wij bemiddelen daarbij tussen u en de verzekeraar. Wij geven ongebonden advies. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u de producten aan te bieden van alle verzekeraars die ons een volmacht hebben verleend of waarvoor wij als tussenpersoon bemiddelen. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden of waarvan wij een volmacht hebben zenden wij u op aanvraag toe.

Ons kantoor maakt deel uit van de Unirobe Meeüs Groep (UMG), onderdeel van AEGON.

Onze beloning

Beloning voor schadeverzekeringen op basis van provisie

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten of de financiële instelling waar uw hypothecaire lening of spaargeld is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, afsluitprovisie danwel rente die bij u in rekening wordt gebracht. U hoeft dus geen extra kosten te betalen. Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

Beloning financiële producten.

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Beloning uit provisie:

Producten:

Aflosvrije hypotheek
Annuïteit hypotheek
Lineaire hypotheek
Levenhypotheek
(Bank)spaarhypotheek
Beleggingshypotheek
Levensverzekering(premiebetaling)
Levensverzekering (koopsom)
Beleggings-/spaarrekeningen
Stamrechtverzekering

Beloning in percentage:

Afsluitprovisie

0 - 1.45%
0 - 1.45%
0 - 1.45%
0 - 0.72%
0 - 0.92%
0 - 0.92%
0 - 9.6%
0 - 7% v.d. koopsom
0 - 2,5% v.d. inleg
0 - 7%

	<u>Beloning in percentage:</u>
	<u>Doorlopende provisie</u>
Aflosvrije hypotheek	n.v.t.
Annuiteit hypotheek	n.v.t.
Lineaire hypotheek	n.v.t.
Levenhypotheek	0,072% ged. max. 10 jaar
Spaarhypotheek	0,092% ged. max. 10 jaar
Beleggingshypotheek	0,092% ged. max. 10 jaar
Levensverzekering(premiebetaling)	0 - 7%
Levensverzekering (koopsom)	0,00%
Beleggings-/spaarrekeningen	0 - 2,5% van het saldo
Pensioenverzekering	0 - 8%
Stamrechtkening	0 - 0,3% v.h. saldo
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	0 - 20%
Uitvaartverzekeringen	0 - 21%

Beloning uit uurtarief:

Producten:

- hypotheken
- levensverzekering
- pensioen
- stamrecht
- financiële planning
- lijfrente / banksparen / echtscheiding
- arbeidsongeschiktheidsverzekering

Beloning maximaal uurtarief

- € 150.= per uur
- € 150.= per uur
- € 150.= per uur
- € 150.= per uur
- € 150.= per uur
- € 150.= per uur
- € 150.= per uur

Om een indicatie te geven van onze werkzaamheden voor de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij de diverse adviezen.

Product / Advies:

	<u>Indicatie van het gemiddelde aantal uren incl. administratieve afhandeling en nazorg:</u>
Adviestraject hypotheek bij aankoop	25 uur
Adviestraject hypotheek bij verbouwing	12 uur
Adviestraject hypotheek bij echtscheiding	30 uur
Adviestraject hypotheek bij aankoop (expats)	30 uur
Adviestraject 2 ^e hypotheek / verhoging	12 uur
Adviestraject oversluiting bestaande hypotheek	20 uur
Adviestraject expirerende levensverzekering	12 uur
Adviestraject pensioen	12 uur
Adviestraject stamrecht (ontslagvergoeding)	12 uur
Adviestraject financiële planning	20 uur
Adviestraject financiële planning bij echtscheiding	40 uur
Risicoanalyse financiële situatie in geval van overlijden	10 uur
Risicoanalyse financiële situatie i.g.v. arbeidsongeschiktheid	10 uur
Adviestraject arbeidsongeschiktheidsverzekering	10 uur

Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze adviseurs een gedeeltelijke variabele beloning ontvangen. Deze is gemaximeerd op 4 maandsalarissen. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van onze klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers.

Onze kwaliteit

Het is onze taak om er voor te zorgen dat de door ons geleverde producten blijven aansluiten op uw persoonlijke situatie. Hiertoe is geregeld contact noodzakelijk. Wij zullen u daarom periodiek informeren over uw verzekerde bedragen en/of de status van uw verzekering of financiering. Daarnaast nemen wij, als daarvoor aanleiding toe is, telefonisch of per brief contact met u op.

Ons kantoor beschikt over een vergunning ingevolge de Wft (Wet op het Financieel toezicht). Dit is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen. Ons kantoor is geregistreerd bij:

- a) AFM (Autoriteit Financiële Markten) nr.12012744
- b) NVA (Nederlandse Vereniging van Assurantieadviseurs en financiële dienstverleners)
- c) NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten)
- d) KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
- e) SEH (Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs)
- f) SKFD (Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening)
- g) KvK (Kamer van Koophandel) te Den Haag, nr.27019527.

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij meerdere organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Wij zijn in het bezit van de door de Wft voorgeschreven diploma's. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Wij beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen waarvoor wij bemiddelen over te dragen aan de tussenpersoon van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, dan vernemen wij dat graag, bij voorkeur schriftelijk, zo spoedig mogelijk van u. De directie behandelt uw klacht zorgvuldig en geheel volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een van de onderstaande instanties:

Klachteninstituut Financiële Diensten (KiFiD)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Postbus 1321
1000 BH Amsterdam
Telefoon 020 428 95 73
Fax 020 428 95 74
E-mail: bureau@seh.nl
Website: www.erkendhypotheekadviseur.nl

Mocht u ook met deze instanties niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.