

Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u informeren over onze werkwijze. In onze werkwijze staat u als klant centraal. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij Goes Assurantiën. Als u hierna besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wij streven er voortdurend naar onze relaties op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. Wij vertrouwen erop u met dit dienstverleningsdocument een goed beeld te kunnen geven van wat wij voor u kunnen betekenen en hierdoor een relatie met u aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

Hierna vindt u onze algemene gegevens, informatie over onze bereikbaarheid, dienstverlening, en waar u terecht kunt met uw klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens:

Goes Assurantiën
Holevoetlaan 25
3925 BX Scherpenzeel

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van verzekeringen, hypotheek, en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen. Wij gaan met u na welke risico's verzekerd dienen te worden en welke producten het beste aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens begeleiden wij u bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij vragen een offerte aan en onderhouden de contacten met de aanbieders van deze financiële producten. Hierna blijven wij u begeleiden met onze advisering.

Bereikbaarheid

U kunt ons op verschillende manieren bereiken:

Telefoon: 033-2588537
Fax: 084-2289237
E-mail: info@goesassurantien.nl
Internet: www.goesassurantien.nl

U kunt ons in principe altijd telefonisch, per e-mail of via onze website bereiken. Dit geldt zowel voor het maken van een afspraak als het melden van een schade.

Lidmaatschappen en registraties:

- AFM
- Kifid
- KvK
- SEH



Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in verzekeren, sparen, lenen, beleggen en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005741. Voorts zijn wij ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders met betrekking tot beleggingsfondsen aan de aanbieder. De AFM is te bereiken onder nummer 0900-5400540.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 20009266.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel zijn wij geregistreerd onder nummer 32094299.

Stichting Erkennung Hypotheek Adviseurs (SEH)

Het afsluiten van een hypotheek vormt een belangrijke beslissing in uw leven. Dit is reden genoeg om een vertrouwd en deskundig adviseur in de arm te nemen. Binnen ons kantoor is Erik Goes erkend door de SEH. De Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH), een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Dit gebeurt middels een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. Elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's en voldoet aan de praktijkvoorwaarden. Verder dient de Erkend Hypotheekadviseur jaarlijks een programma voor permanente educatie te volgen. Dit zorgt ervoor dat de kwaliteit van het advies hoog is en gewaarborgd blijft.

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 één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw auto, inboedel of woonhuis. Daarnaast kunt u ook financiële schade lijden wanneer u ziek wordt, uw bagage tijdens de vakantie zoek raakt of u aansprakelijk wordt gesteld. Wij zijn bevoegd om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Hierbij kunt u denken aan een verzekering waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie van uw kind of een uitvaartverzekering. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij zijn bevoegd om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dit is een belangrijk moment in uw leven. Immers, u neemt hier een beslissing over een verplichting die u voor een langere periode aangaat. Bij zo'n beslissing dient u als consument op allerlei zaken te letten. Het gaat dan uiteraard om de hoogte van het rentepercentage. Maar daarnaast is bijvoorbeeld ook van groot belang voor welke rentevaste periode u kiest en welke mogelijkheden er zijn om de hypothecaire schuld vervroegd af te lossen. Zo zijn er meer aspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passend advies.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft vragen wij vooraf om schriftelijke toestemming.

Betalingen

Hypotheek

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek 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 via automatische incasso voldaan. Wij raden u aan de betaling tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, half jaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan heeft de verzekeraar de mogelijkheid om de dekking op te schorten dan wel de verzekering te beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen. In uitzonderlijke gevallen dient de betaling van de verzekeringspremie aan ons te geschieden. Wij zullen u hierover expliciet informeren.

Onze relatie met aanbieders

Wij doen zaken met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeraars) voor het afsluiten van hypotheek en verzekeringen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van de door ons geselecteerde instellingen kunnen adviseren.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Hoe worden wij beloond?

Ons eerste gesprek (intake) is altijd gratis. Tijdens dit eerste gesprek bekijken wij samen met u wat Goes Assurantiën voor u kan betekenen op het gebied van financiële dienstverlening en welke vergoedingen hier tegenover zullen staan.

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. In de beloning voor onze dienstverlening heeft u keuze uit de volgende mogelijkheden:

Beloning op basis van provisie.

Deze vorm van beloning is slechts van toepassing op schadeverzekeringen, met uitzondering van arbeidsongeschiktheidsverzekering en woonlastenverzekering. Hierbij zijn de kosten van onze dienstverlening onderdeel van de prijs van het product. Bij deze verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u uiteraard hierover vooraf.

Beloning op basis van uurtarief

Administratief werk

€ 55,00 per uur

Financieel advies

€ 95,00 per uur

Om u een indicatie te geven van het aantal benodigde uren voor onze dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten, volgt hieronder een overzicht van het gemiddeld aantal uren per product:

Product	aantal uren
- hypotheek adviestraject	20-30 uur
- levensverzekering adviestraject	5 uur
- uitvaartverzekering adviestraject	2 uur
- lijfrenteverzekering adviestraject	5 uur

Voor aanvang van de werkzaamheden, maken wij uiteraard duidelijke afspraken met u omtrent de te verrichten werkzaamheden alsmede de kosten die hiermee samenhangen.

Indien u via ons kantoor advies heeft ingewonnen, doch niet via onze bemiddeling afsluit, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding wordt vastgesteld op basis van het aantal door ons besteedde uren, met uitzondering van het intakegesprek (kosteloos), en een uurloon van € 95,00 exclusief BTW.

Beloning op basis van vaste tarieven

In veel gevallen bieden wij onze dienstverlening ook aan op basis van een vast overeengekomen tarief voor een bepaald pakket aan werkzaamheden. Voor een aantal veel voorkomende trajecten geven wij onderstaand een indicatie van onze tarieven. In uitzonderlijke gevallen kan afgeweken worden van de hier genoemde tarieven.

Product	Beloning
Financieel adviesrapport	250,00
Hypotheke (advies)	250,00
Hypotheke nieuw (bemiddeling)	1.500,00 – 3.000,00
Hypotheke verhoging (bemiddeling)	500,00 – 1.250,00
Bankspaarproduct	350,00
Direct ingaande lijfrente	450,00
Overlijdensrisicoverzekering	350,00
Woonlastenverzekering	350,00
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	450,00
Levensverzekering	450,00
Uitvaartverzekering	150,00 eerste verzekering 100,00 elke volgende verzekering

Wanneer u gedurende het afgesproken traject besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten zullen wij u in de meeste gevallen toch een vergoeding in rekening brengen welke is vastgesteld op basis van het aantal door ons besteedde uren, met uitzondering van het intakegesprek (kosteloos), en een uurloon van € 95,00 exclusief BTW.

Wij vragen ook iets van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook enkele zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij onder andere afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van de actualiteiten, dat u ons indien nodig tijdig informeert. Hierbij kunt u denken aan wijzigingen in uw inkomenssituatie. Of u heeft

bijvoorbeeld recentelijk grote uitgaven gedaan voor uw inboedel of 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 maken op een bepaald risico omdat wij er van uit konden gaan dat u dit risico elders al verzekerd 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 dan wel arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie toezenden. Dit kan zijn omdat wij hiertoe wettelijk verplicht zijn. Ook kan het hierbij gaan om informatie waarvan wij denken dat u zich hier nog beter mee kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al deze 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 de gemaakte afspraken en uw wensen. Uiteraard controleren ook wij deze documenten nauwkeurig.

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. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Indien u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook door ons kunnen fouten worden gemaakt. Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening vragen wij u dit aan ons kenbaar te maken. Wij zullen ons uiterste best doen zo snel mogelijk met u tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet tot uw tevredenheid lukken dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Telefoon: 070 - 3338999

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl