

## DIENSTENWIJZER

VERSIE: 01-2013

### Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet op het financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

### Wie zijn wij?

Onze bedrijfsnaam: IJsselborg Hendriks  
Ons bezoekadres: Ambachtstraat 4-C  
6971 BR BRUMMEN  
Ons postadres: Postbus 68  
6970 AB BRUMMEN

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0575-561727  
Fax: 0575-563668  
E-mail: [info@ijsselborghendriks.nl](mailto:info@ijsselborghendriks.nl)  
Internet: [www.ijsseborghendriks.nl](http://www.ijsseborghendriks.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden: van 08.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

### Lidmaatschap en registraties:

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs



### Registratie Autoriteit Financiële Markten

De AFM ([www.AFM.nl](http://www.AFM.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12009154. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct./min.).

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is: 18000295.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de KvK staan wij geregistreerd onder nummer: 08029975.

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor heeft de 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 meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om een 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 en 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 als aanvulling op uw inkomen naast uw pensioen. 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 hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. 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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.
- *Pensioenen*  
Ons kantoor verleent geen diensten op het gebied van pensioenen. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in pensioenen.

- *Consumptief Krediet*  
Ons kantoor verleent geen diensten op het gebied van consumptief krediet.
- *Betalen en Sparen*  
Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief samen met RegioBank als Zelfstandig Adviseur.
- *Banksparen*  
Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u. Voor bankspaarproducten werken wij exclusief samen met RegioBank als Zelfstandig Adviseur.
- *Beleggen*  
Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

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

### *Ondernemersvrijheid*

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten 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 verzekeraars

waar wij zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. 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.

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.

Zij wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, 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?**

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.

##### *Provisie*

Ons kantoor heeft ervoor gekozen de kosten waar mogelijk onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeraar. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten; dit heet provisie. Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

##### *Bemiddelings- en Advieskosten*

Voor sommige producten en diensten is de vorm van vergoeding op basis van provisie niet meer mogelijk. Vraagt u ons diensten te verlenen 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.

#### **Wij vragen ook iets aan 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, 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 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 als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons wel 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*

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 u op basis van een wettelijke verplichting toezenden. 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 zonodig 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. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

### **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 eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij u klacht snel kunnen verhelpen.

#### *Komen wij er samen niet uit?*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (**Kifid**):

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552448 (10 ct/min.)

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **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. Heeft u nog vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn, zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen.

Wanneer een hypotheek of verzekering nog geen 5 jaar actief is, kunnen wij u terugboekkosten in rekening brengen ter hoogte van onze terugboekprovisie en/ of administratieve afwikkeling van deze opzegging.

---

*Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, mail of anderszins.*