

Dienstverleningsdocument



Reinders Assurantiën b.v.

INLEIDING

U staat voor de keuze om de zorg voor uw hypotheek- en/of verzekeringszaken toe te vertrouwen aan ons kantoor. Meer dan 78 jaar geleden werden de eerste financiële zaken toevertrouwd aan Reinders Assurantiën door onze gewaardeerde relaties.

Wij beseffen als geen ander dat het kiezen van een adviseur een belangrijke aangelegenheid is. Een keuze waarbij u zekerheid wilt hebben dat u het juiste besluit neemt.

Met genoeg presenteren wij voor u dit dienstverleningsdocument. Wij maken u graag met dit dienstverleningsdocument wegwijs bij ons kantoor. Wij willen u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. In dit dienstverleningsdocument vindt u informatie over ons kantoor, informatie over onze dienstverlening, informatie over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere zaken die van belang zijn.

WIE ZIJN WIJ

Reinders Assurantiën B.V. als onafhankelijk intermediair, bemiddelt en adviseert al meer dan 80 jaar op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als ook ondernemers in het Midden- en Kleinbedrijf. Wij zijn met name actief in Noord- en Oost-Nederland.

De basis van onze dienstverlening is een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen en onderhouden van een langdurige adviesrelatie met u als klant.

De pijlers van onze dienstverlening zijn vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit.

BEREIKBAARHEID

U bent welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooortijden graag van dienst. **Bezoekadres:**

Modem 22b
7741 MJ Coevorden

Correspondentieadres: Postbus 50
7740 AB Coevorden

Telefoon : 0524- 512 070
Fax : 0524- 512 553
Internet : www.reinders-assurantien.nl
E-mail : info@reinders-assurantien.nl

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerstvolgende werkdag na de melding teruggebeld. Bij spoedeisende meldingen worden op het antwoordapparaat diverse telefoonnummers genoemd welke u kunt bellen, zodat u persoonlijk te woord wordt gestaan.

Bij een ongeval met uw motorrijtuig kunt u altijd - 24 uur per dag - de alarmcentrale bellen die u hulp verleent. De alarmnummers vindt u vermeld op de Groene Kaart van uw verzekerde motorrijtuig.

24 uur per dag, 7 dagen per week kunt u ons vinden op het internet:
www.reinders-assurantien.nl

DIGITALE POLISMAP

Mijn Reinders geeft u de mogelijkheid om op uw eigen digitale polismap in te loggen via www.reinders-assurantien.nl en uw verzekeringen in te kijken en te beheren waar en wanneer u wilt.

WIJ BIEDEN U DE VOLGENDE DIENSTEN

Reinders Assurantiën heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Hypotheken
- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Consumptief krediet

VIJF ADVIESGEBIEDEN

Deze worden hieronder toegelicht.

Verzekeringen

Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw verzekeringszaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheken bieden wij een volledig pakket aan dienstverlening (advies, bemiddeling en nazorg) voor de financiering van uw eigen woning.

Pensioen en Inkomen

Binnen het adviesgebied Pensioen en Inkomen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies, bemiddeling en nazorg) op het gebied van oudedagsvoorzieningen en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

Financieringen

Binnen het adviesgebied Financieringen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

Sparen

Hierbij gaat het om bijvoorbeeld spaarrekeningen, deposito's maar ook betaalrekeningen en internetbankieren.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

BESCHRIJVING VAN ONZE DIENSTVERLENING

step 1. Inventarisatie en kennismakingsgesprek

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend samen met u te kijken wat wij voor u kunnen betekenen. In dit eerste gesprek inventariseren wij uw wensen en mogelijkheden. Ook ontvangt u van ons dit dienstverleningsdocument, waarna u kunt beslissen of en hoe u verder van onze diensten gebruik wilt maken.

step 2. Analyse en Advies

Wij beoordelen en waarderden de relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van uw wensen en uw financiële situatie. Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.

Wij zijn adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

step 3. Bemiddelen

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u een financieel product wilt aanschaffen.

Wij bemiddelen ook voor onze huismerken op het gebied van schadeverzekeringen: "het Reinders Privepakket", "het Reinders MKB-pakket" en "het Reinders VerzuimEB-pakket".

Deze huismerken hebben wij ontwikkeld samen met ons zusterbedrijf Assuradeuren Gilde B.V. Assuradeuren Gilde B.V. treedt voor meerdere maatschappijen op als gevolmachtigde. Als gevolmachtigde heeft het volmachtbedrijf de bevoegdheid om - zonder tussenkomst van de verzekeraar - verzekeringen af te sluiten, uw premie te berekenen en schades te regelen. Ten opzichte van deze verzekeraars bestaat geen enkele verplichting om met hen zaken te doen. Voor u heeft deze samenwerking louter voordelen: kortere communicatielijnen en doordat wij niet afhankelijk zijn van de administratiesystemen van maatschappijen kunnen zaken sneller afgewikkeld worden.

step 4. Onderhoud door beheer nazorg

Onderhoud van het aangeschafte financiële product is noodzakelijk. Wij begeleiden daarom u ook na aanschaf van het gewenste product. Deze begeleiding bestaat uit bijvoorbeeld aanpassingen van het product door gewijzigde omstandigheden zoals echtscheiding, verhuizing, geboorte, overlijden, wisseling van baan etc. Ook beantwoorden wij algemene vragen over het betreffende product en staan wij u bij, wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in het aangeschafte financiële product.

Hoe komen wij tot een advies?

Wij zijn adviesvrij

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. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging Adfiz. De landelijke branchevereniging voor de professionele onafhankelijke adviseur in financiële diensten.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid vinden wij in uw belang om geheel onafhankelijk te kunnen adviseren.

Keuze assortiment 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 we zaken mee doen. Deze selectie maken wij 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.

Voor een vlotte afwikkeling van bijvoorbeeld een schadeverzekering maken wij gebruik van het brede schadevolmacht assortiment van ons zusterbedrijf Assuradeuren Gilde B.V. Met meer dan 12 volmachten van gerenommeerde schadeverzekeraars is het aanbod representatief te noemen. Meer informatie van Assuradeuren Gilde B.V. vindt u op de website www.assuradeurengilde.nl

Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer 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.

Hoe worden wij beloofd?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt gelden er twee beloningsmodellen namelijk provisierechtstreekse betaling.

Provisie

Voor de financiële producten die bestaan uit schadeverzekeringen (behalve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen), financieringen of sparen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij 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.

Rechtstreeks betalen advies, bemiddeling, onderhoud en beheer

Vanaf 2013 brengen wij u voor sommige financiële producten rechtstreeks een bedrag in rekening voor advies en/of bemiddeling bij totstandkoming van het financiële product. Ook voor onderhoud en beheer van het financiële product brengen wij u rechtstreeks een bedrag in rekening in de vorm van een service abonnement.

Vanaf 1 januari 2013 ontvangen wij geen provisie van de bank en/of verzekeringsmaatschappij bij de totstandkoming van onderstaande financiële producten. Overigens is dit wettelijk gezien ook niet meer toegestaan.

Rechtstreekse betaling geldt voor de volgende financiële producten:

- Hypotheken
- Betalingsbeschermers
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen

- Levensverzekeringen

Indien u gebruik maakt van onze dienstverlening waarop rechtstreekse betaling van toepassing is dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging en/of service abonnement. U weet dus van tevoren waaraan u toe bent.

In de tabel op de laatste bladzijde van dit dienstverleningsdocument vindt u het tarievenoverzicht "rechtstreekse betaling" welke wij na verstrekken van de opdracht in rekening brengen.

Mocht u tussentijds uw opdracht intrekken, na het verstrekken van de opdracht, dan zijn wij gerechtigd hierover kosten in rekening te brengen. Deze kosten worden tijdig voor het verstrekken van de opdracht aan u meegedeeld.

BTW tarief

De tarieven welke in de tabel "rechtstreekse betaling" staan vermeld zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening.

WIJ VRAGEN OOK IETS VAN U

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de juiste informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen wij u ons een zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Uiteraard gaan wij met de informatie die u ons doet toekomen uiterst vertrouwelijk om.

Juiste, volledige informatieverstrekking en wijzigingen doorgeven

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, een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Controle van ontvangen stukken

Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt zelf te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Totaal overzicht

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 totaaloverzicht 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 compleet maken van het totaal overzicht van uw financiële dienstenpakket.

UW PRIVACY

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Reinders Assurantiën over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.

De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingswerkzaamheden.

AANSPRAKELIJKHEID

Reinders Assurantiën is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Reinders Assurantiën is beperkt tot het bedrag waarop de rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen indien mogelijk over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

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 samen oplossen

Wij verzoeken u eerst de klacht kenbaar te maken aan ons. Aarzel niet om direct met ons contact op te nemen zodat wij de eventuele fout snel kunnen oplossen. Mochten wij er samen niet met u uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het zogenaamde KIFID is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Hieronder vindt u de contactgegevens:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

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

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

LIDMAATSCHAPPEN EN REGISTRATIES

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Adfiz
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ TUV TNO-ISO gecertificeerd*

* Ons kantoor is ISO 9001-2000 gecertificeerd, dat wil zeggen dat de belangrijkste bedrijfsprocessen, zoals die binnen het bedrijf worden uitgevoerd, schriftelijk zijn vastgelegd zodat u altijd een uniforme kwaliteit ontvangt, los van welke medewerker deze uitvoert. En dat er interne kwaliteitsbewaking is om te zorgen dat deze handelingen in de praktijk ook zo worden uitgevoerd. Onafhankelijke organisaties bepalen na een uitgebreid onderzoek of een dergelijk certificaat wel of niet wordt verleend.

Autoriteit Financiële markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners.

Reinders Assurantiën is bij de AFM geregistreerd onder de nummers 12008604. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Adfiz

Reinders Assurantiën B.V. is lid van Adfiz. Adviseurs in financiële Zekerheid. Deze branchevereniging staat voor helderheid en zekerheid. Waarbij het onderscheidend vermogen is gefocust op kwaliteit. De aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt Adfiz als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op www.adfiz.nl voor meer informatie.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze hypotheekadviseurs, zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Meppel staan wij geregistreerd onder de dossiernummers 04073215

WAT KUNNEN WIJ NOG MEER VOOR U DOEN?

Wij hopen dat dit Dienstverleningsdocument u voldoende informatie en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en manier van werken. Wellicht dat u nog vragen heeft over zaken die u niet gelezen heeft in dit Dienstverleningsdocument, aarzel dan niet om met ons contact op te nemen.

| Advies en/of Bemiddeling | Eénmalige kosten | Maandelijkse Onderhoudskosten Nazorg en Beheer |
|---|------------------|--|
| Hypotheek | | |
| Advies en bemiddeling aankoop eigen woning (starter) | € 1.495,= | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling aankoop eigen woning (doorstromer) | € 2.145,= | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling aankoop eigen woning ondernemer (starter) | € 1.495,= | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling aankoop eigen woning ondernemer (doorstromer) | € 2.145,= | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling inzake herfinanciering bestaande hypotheek (oversluiting) | € 2.145,= | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling inzake ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid | € 1.495,= | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling inzake wijzigen tariefklasse m.u.v. NHG | € 250,= | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling inzake verhoging binnen inschrijving of 2 ^e hypotheek | € 995,= | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling inzake omzetten hypotheek (aanpassen hypotheekvorm) | € 250,= | € 5,95 |
| Hypotheek Service Abonnement | n.v.t. | € 5,95 |
| Advies en bemiddeling Fiscale Geruisloze Voortzetting polis/rekening | € 250,= | n.v.t. |
| Advies en bemiddeling lopende levensverzekering | € 250,= | n.v.t. |
| Begeleiding aanvraag inkomensverklaring ondernemers extern | € 250,= | n.v.t. |
| Financieel Analyse Rapport | € 495,= | n.v.t. |
| Advies en bemiddeling openbreken rentevaste periode en/of rentemiddeling | € 150,= | |
| (Bovengenoemde kosten zijn exclusief eventuele administratiekosten van geldverstrekkers/serviceproviders) | | |
| Advies en/of Bemiddeling | | |
| Eénmalige kosten | | |
| Maandelijkse Onderhoudskosten Nazorg en Beheer | | |
| Pensioen en Inkomen | | |
| Advies en bemiddeling inzake oudedagsvoorziening (opbouw) | € 250,= | € 2,50 |
| Advies en bemiddeling inzake oudedagsvoorziening (uitkering) | € 250,= | € 2,50 |
| Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheid (woonlasten-verzekering werknemer, geen DGA) | € 150,= | € 2,50 |
| Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheid (Zelfstandig Ondernemer en DGA) | n.v.t. | Min € 25,= Max.€ 50,= |
| Advies en bemiddeling inzake overlijdensdekking | € 150,= | € 2,50 |
| Advies en bemiddeling inzake uitvaartverzekering | n.v.t. | € 2,= |
| Financieel Analyse Rapport | € 495,= | n.v.t. |

*Wij zijn u graag van dienst,
Zeker Weten...*



Modem 22b
7741 MJ COEVORDEN

Postbus 50
7740 AB COEVORDEN

Telefoon : 0524 - 51 20 70
Fax : 0524 - 51 25 53
Email : info@reinders-assurantiën.nl
www.reinders-assurantiën.nl