

## **DIENSTENWIJZER**

### **Model 12017**

In onze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Boer verzekeringen – makelaardij. Naast de algemene informatie over ons kantoor vindt u ook informatie over onze dienstverlening, een indicatie van de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en andere aspecten.

Wij vinden het belangrijk, dat u van deze informatie kennis neemt, voordat wij onze werkzaamheden voor u starten. Deze informatie reiken wij u uit bij ons eerste gesprek, dan wel we sturen of mailen het vooraf. U kunt deze informatie uiteraard ook vinden op onze website.

### **WIE ZIJN WIJ ?**

Boer verzekeringen - makelaardij behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten en makelaardij.

#### **Bereikbaarheid:**

U kunt ons op veel manieren bereiken:

- Bezoekadres:       Hoofdweg 159  
                              9695 AE BELLINGWOLDE
- Telefoon:           0597- 53 14 90
- Fax:                 0597- 53 29 18
- Email:              info@makelaardijboer.nl
- Internet:            www.makelaardijboer.nl

Ons kantoor is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur.  
Ook kunt u met één van onze medewerkers een afspraak maken om u thuis te bezoeken.

#### **Medewerkers:**

Binnen ons bedrijf hebben wij de volgende taakverdeling:

- Albert Boer
  - Adviseur Basis
  - Adviseur schadeverzekeringen particulieren
  - Adviseur schadeverzekeringen zakelijk
  - Adviseur Zorgverzekeringen
- Romy Steding- Korte
  - Adviseur Basis
  - Adviseur schadeverzekeringen particulieren
  - Adviseur schadeverzekeringen zakelijk
  - Adviseur Zorgverzekeringen
  - Adviseur Inkomen
  - Adviseur Vermogen
  - Adviseur Hypothecair krediet
- Wessel Boer
  - Adviseur Basis
  - Adviseur schadeverzekeringen particulieren
  - Adviseur schadeverzekeringen zakelijk
  - Adviseur Zorgverzekeringen
  - Adviseur Inkomen

## **LIDMAATSCHAPPEN EN REGISTRATIES.**

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

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005393. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen.
- Levensverzekeringen.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD, een onafhankelijk instituut dat uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.002718.

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 02318610.

## **AARD VAN ONZE DIENSTVERLENING.**

Boer verzekeringen - makelaardij staat geregistreerd bij Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen.
- Levensverzekeringen.

### **Adviesvrij**

Ons kantoor heeft geen enkele contractuele verplichting om financiële producten bij een of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig adviesvrij.

### **Ondernemersvrijheid**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een financieel aandeel in ons bedrijf.

### **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris die marktconform is. Onze medewerkers worden aangesproken op integer, solide en klantgericht gedrag. Ons beloningsbeleid ondersteunt op deze manier de zorgvuldigheid van ons adviesproces in het (financiële) belang van u als klant.

### **Met wie doen wij zaken**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken periodiek een selectie van de verzekeringsmaatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op grond van een aantal criteria. Naast de hoogte van de premie valt ook de kwaliteit van de voorwaarden daar onder. Voorts wordt onze keus mede bepaald op grond van de ervaring die wij hebben, als wij een beroep doen op een uitkering of als er een probleem opgelost moet worden. Op uw verzoek verstrekken wij u graag een overzicht van de maatschappijen die wij voor u hebben geselecteerd.

### **ONZE TARIEVEN.**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen op twee manieren bij u in rekening worden gebracht, dit is afhankelijk van het product/dienst die u bij ons afneemt.

#### **Schadeverzekeringen (excl. AOV)**

De kosten van onze werkzaamheden worden betaald door de verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten waarmee wij u in contact brengen. Deze provisie maakt onderdeel uit van de premie die door de financiële instelling bij u in rekening wordt gebracht.

#### **Complexe producten.**

Een andere mogelijkheid is dat wij niet op basis van provisie (als onderdeel van de premie) worden betaald voor onze werkzaamheden, maar dat wij onze kosten rechtstreeks bij u in rekening brengen. Dit is hoofdzakelijk het geval bij complexe producten, u kunt hierbij denken aan: Arbeidsongeschiktheidverzekering (AOV), uitvaartverzekering, risicoverzekering en bij vermogensopbouw.

Hoe wij de kosten van complexe producten voor onze werkzaamheden in rekening brengen, laten wij u vooraf weten. Wij verwijzen u daarbij ook graag naar ons dienstverleningdocument.

### **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 ons advies 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 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 worden voorkomen dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële pakket.

### **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, huwelijk, samenwonen, geboorte kinderen, arbeidsongeschiktheid of echtscheiding.

### **Informatie doornemen**

Wij vragen u met zorg de polissen en andere contracten altijd zelf door te nemen en vast te stellen of deze opgesteld zijn conform uw wensen. Vanzelfsprekend zullen ook wij deze documenten met de nodige zorgvuldigheid controleren.

### **PRIVACY.**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Boer verzekeringen - makelaardij over gegevens van u als klant. De persoonsgegevens worden gebruikt ten behoeve van ons advies-, bemiddelings-, en schaderegeling functie. Uw persoonsgegevens worden nimmer aan derden ter beschikking gesteld.

### **AANSPRAKELIJKHEID.**

Boer verzekeringen - makelaardij is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. De aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarvoor de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval ons kantoor aanspraak op uitkering geeft.

### **KLACHTEN.**

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 heeft.

### **Eerst klacht kenbaar maken aan ons**

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons bedrijf. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaste procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij u, schriftelijk, de ontvangst van uw klacht bevestigen en u informeren over de te volgen weg. Wij stellen vervolgens alles in het werk om een oplossing te vinden waarmee u kunt instemmen.

**Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd binnen een termijn van drie maanden wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postadres: Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

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

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

Aan de behandeling van uw klacht door de Ombudsman zijn geen kosten verbonden. Aan de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie zijn slechts geringe kosten verbonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op [www.makelaardijboer.nl](http://www.makelaardijboer.nl) vindt u steeds de meest actuele versie van onze dienstenwijzer.