

Dienstverleningsdocument

Adviesburo van den Broek bv is gespecialiseerd in adviseren en afsluiten van verzekeringen.

Wij werken vanuit een persoonlijk contact met elke cliënt; particulier of zakelijk.

Een verzekering is namelijk voor niemand hetzelfde. Iedereen woont anders, werkt anders of heeft een ander personeelsbestand.

Naast het afsluiten van een verzekering houdt Adviesburo van den Broek bv uw polissen up-to-date en informeert u over belangrijke wijzigingen op verzekeringsgebied. Tevens trachten wij schadegevallen zo zorgvuldig en snel mogelijk voor u af te handelen.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

- AFM
- Kifi d
- KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die

actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor

is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002897. Voor vragen over toezicht

kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer

0900-5400540 (5 ct/min.).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifi d)

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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

(Kifi d). Ons aansluitnummer bij Kifi d is 300.000685.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd

onder nummer 10031636

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden

bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de 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 of 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 om voor de financiering van 'uw oude dag'. 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.

Banksparen

Banksparen maakt geen onderdeel uit van onze dienstverlening.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

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

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, 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 de maatschappijen waar we 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 we 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. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, 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.

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 onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van 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 van u 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 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 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 aan u verzenden.

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 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 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 uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

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

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl Internet: 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 dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst

Even voorstellen...

Mijn naam is Marius Senhorst

Bij Adviesburo van den Broek ben ik veelal werkzaam in de buitendienst. Uiteraard ben ik ook op kantoor te vinden. Hier verzorg ik voor u de offertes, aanvragen en ondersteun ik onze polisadministratie. Persoonlijk contact geniet voor mij nog altijd de voorkeur. Ik kom graag bij U thuis om samen met u in uw eigen omgeving u van dienst te kunnen zijn.

Mijn e-mail adres is:

Marius@vdbroekadvies.nl

Mijn naam is Erik van den Broek

Bij Adviesburo van den Broek bv ben ik de directeur. Ik ben verantwoordelijk voor de algemene zaken en doe de schade afwikkeling.

Met mijn collega's hoop ik U zo volledig mogelijk van dienst te kunnen zijn.

Mijn e-mail adres is:

Erik@vdbroekadvies.nl

Mijn naam is Astrid van den Broek

Bij Adviesburo van den Broek ben ik verantwoordelijk voor financiële administratie. Ook de polisadministratie vormt een belangrijke factor in mijn werkzaamheden. Daarnaast ondersteun ik mijn man Erik, en zie toe dat onze medewerkers op de hoogte blijven van de nieuwste ontwikkeling in verzekeringsland.

Mijn e-mail adres is:

Astrid@vdbroekadvies.nl

Adviesburo van den Broek bv

Grotestraat 29b, 6653 BJ DEEST

Postbus 1, 6653 ZG DEEST

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0487-512462

Fax: 0487-515192

E-mail: advies@vdbroekadvies.nl

Internet: www.vdbroekadvies.nl

In geval van nood wordt u via onze automatische telefoonbeantwoorder buiten kantoortijden doorverbonden. Op uw berichten trachten wij zo spoedig mogelijk te reageren.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen, maandag tot en met donderdag, zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Op de vrijdag sluiten wij echter om 15.00 uur

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden 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.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie aan. Ga naar www.vdbroekadvies.nl