

## Dienstenwijzer

Leens, 01-06-2018

Geachte cliënt,

De verzekeringsbedrijfstak hecht veel waarde aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. De financiële dienstverlening van ons kantoor valt onder de regelgeving van de Wet Financiële dienstverlening. Wij zijn in het bezit van een vergunning, afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten en zijn ingeschreven in het register dat door de toezichthouder wordt beheerd. Wij hebben een vergunning voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële producten: levensverzekeringen, schadeverzekeringen, hypothecair krediet, consumptief krediet, elektronisch geld, spaarrekeningen en betaalrekeningen.

Wij staan geregistreerd onder naam Joke de Boer Verzekeringen & Hypotheken. Wij zijn gevestigd aan de Jan Zijlmasingel 11, 9965 PV te Leens. Ons correspondentie adres is Postbus 1, 9965 ZG te Leens.

Telefoonnummer: 0595-572700  
Fax nummer: 0595-572575  
Website: [www.jokedeboerverzekeringen.nl](http://www.jokedeboerverzekeringen.nl)  
E-mailadres: [info@jokedeboerverzekeringen.nl](mailto:info@jokedeboerverzekeringen.nl)  
KVK nummer: 02088966  
AFM nummer: 12003293  
KIFID aansluitnr.: 300.000984

ABN-AMRO: IBAN: NL12ABNA062.10.47.597  
ING : IBAN: NL45INGB000.88.33.873

### **Joke de Boer Verzekeringen & Hypotheken: in grote lijnen vallen onze werkzaamheden in twee delen uiteen:**

1. Adviseur en bemiddeling op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd zouden moeten worden. Hierbij geven wij informatie en advies over welke producten naar onze mening het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Intermediair  
Naast deze adviesfunctie begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen, waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Nieuwe contracten, maar ook wijzigingen in bestaande verzekeringscontracten worden door ons doorgegeven; wij controleren de verwerking van de wijziging en de opmaak van de nieuwe polis door deze verzekeraar en tot slot begeleiden wij de behandeling van uw eventuele schade door de verzekeraar.

Uit het bovenstaande blijkt dat wij adviseren en bemiddelen.

### **Diensten: wij geven advies en bemiddelen op het gebied van:**

1. schadeverzekeringen: u kunt denken aan de inboedel-, de aansprakelijkheid-, de auto- de woonhuis-, de ziektekostenverzekering etc.
2. levensverzekeringen: hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, studie voor uw kind, overlijden-, nabestaanden verzekering etc.
3. hypotheken: onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen, dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Wij werken met verschillende financiers, banken en verzekeringsmaatschappijen.
4. financiële planning: dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens informeren en adviseren over financiële producten.

## **Bereikbaarheid**

Wij willen graag bereikbaar zijn voor onze relaties. U vindt alle gegevens op ons briefpapier. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur. Buiten deze openingstijden kunt u ons bellen, als u aan de lijn blijft wordt u voor spoed zaken doorverbonden met Joke de Boer. Voor spoedzaken kunt u ons bellen op 06-54377015.

Afspraken kunnen zowel binnen- als buiten kantoor uren worden gemaakt. Zowel op kantoor als bij u thuis.

## **Verzekeraars**

Wij zijn volledig vrij om u dat product te adviseren, die het beste aansluit op uw wensen en persoonlijke situatie. Ons uitgangspunt zijn uw specificaties en wij zoeken uit het totale beschikbare assortiment dat product uit die doet wat u graag van dit product wil.

Wij hebben geen contractuele verplichtingen met aanbieders, banken en hypotheekverstrekkers.

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

## **Hoe worden wij beloond**

Onze beloning bestaat uit twee onderdelen:

1. Provisie: de kostenvergoeding die de verzekeraar aan ons betaalt voor onze bemiddeling bij de totstandkoming van de gesloten verzekering- deze provisie maakt onderdeel uit van de premie.
2. Declaratie: declaratie op basis van uurtarieven. Voordat we aan een opdracht beginnen wordt dit met u besproken.
3. Vast tarief.

## **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het salaris.

## **Waarborgen en kwaliteit**

1. Wij zijn ingeschreven bij de SER(de Sociaal Economische Raad)
2. Wij beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Maken wij fouten die ons te verwijten zijn en lijdt u daardoor schade dan kunnen wij aanspraak maken op onze aansprakelijkheidsverzekering; voor u een extra vangnet. Het moet dus duidelijk gaan om een gedekt evenement. Wij zijn nooit aansprakelijk voor een hoger bedrag dan het bedrag waarop onze aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval aanspraak geeft.
3. Wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) waar u als consument terecht kan met uw klacht.
4. Wij hebben een vergunning van Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het bemiddelen in de volgende financiële producten. Schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypothecair krediet en consumptief krediet, elektronisch geld, spaarrekeningen en betaalrekeningen. AFM nummer is 12003293.
5. Een belangrijke waarborg van Joke de Boer Verzekeringen & Hypotheken is de kennis waarover we beschikken. Naast de diploma's hebben wij als team enerzijds de gedegen ervaring. Joke de Boer heeft bij één van de grootste verzekeraars in Nederland 18 jaar gewerkt, anderzijds eveneens jarenlange ervaring als tussenpersoon. Wij beschikken daardoor over kennis, ervaring en een goed netwerk. Joke de Boer is Erkend Hypotheek en financieel adviseur.

## **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

**Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

**Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

**Beëindiging relatie**

U kunt op ieder gewenst moment uw relatie met ons kantoor beëindigen. U bent hierin volledig vrij. U verzoekt dan de betreffende verzekeraar uw lopende verzekeringen over te voeren naar een andere tussenpersoon. Het verzekeringscontract blijft intact, maar via een andere tussenpersoon. Tot dat moment blijven wij verantwoordelijk voor uw verzekeringspakket zoals hierboven omschreven. De keerzijde van de medaille is dat ook wij als tussenpersoon gerechtigd zijn de relatie met ons klant te beëindigen. Ook hier wordt de verzekeraar verzocht de betreffende verzekering naar een andere tussenpersoon over te voeren.

**Klachten?**

Hebt u klachten in het algemeen of specifiek over onze werkwijze aarzelt u dan niet ons daarvan op de hoogte te stellen. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Alle klachten worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld.

Mochten wij u gezamenlijk nu niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Tel.nr. 070-3338999  
Fax.nr. 070-3338900

E-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl)  
Website: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)