

DIENSTENWIJZER

Pensioen Adviesbureau Gerritsen
V. Heemskerckstr. 83, 6921 DN Duiven
Postbus 58, 6920 AB Duiven
Tel. (0316) 285 115
Fax (0316) 285 455
info@pabg.nl
www.pabg.nl



Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstaking hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. In deze dienstenwijzer leest u meer over onze organisatie, diensten, werkwijze, kwaliteit en service. Aansluitend op deze dienstenwijzer verstrekken wij u een dienstverleningsdocument voor complexe financiële producten. Dat ziet toe op – eventuele – bemiddeling voor een financieel product. In het dienstverleningsdocument treft u een algemene beschrijving over onze werkwijze, vergoeding en aantal aanbieders/producten welke wij in ons advies bij bemiddeling kunnen betrekken. In een aparte consultancyovereenkomst (bij opdracht tot dienstverlening) wordt tenslotte voor de door u gevraagde dienst/product een opsomming gemaakt van de werkzaamheden welke wij voor u zullen (gaan) verrichten, wat de kosten van onze dienstverlening zijn in uw specifieke situatie en hoe wij ons in de toekomst voor u blijven inspannen.

A. Wie zijn wij?

1. Wij zijn een gespecialiseerd adviesbureau op het gebied van raadgeving over en onafhankelijke bemiddeling in pensioen- en inkomensvoorzieningen. Hieronder verstaan wij: pensioen werkgever/werknemer, pensioen tussen u als directeur grootaandeelhouder en uw onderneming en individuele aanvullende ouderdomsvoorzieningen voor u als zelfstandig ondernemer of voor u als particulier. Hierbij kunt u onder andere denken aan pensioenverzekeringen, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Deze verzekeringen hebben ten doel een (aanvullend) inkomen te verstrekken bij ouderdom, overlijden, ziekte/arbeitsongeschiktheid in aanvulling op de sociale zekerheid (bijvoorbeeld de AOW ect.). Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens zullen wij uw persoonlijke situatie in beeld brengen teneinde samen met u na te gaan welke onderdelen (ouderdom, overlijden,

ziekte/arbeitsongeschiktheid) aandacht verdienen. Om onze raadgeving af te ronden, zullen wij met u bespreken welke risico's verzekerd kunnen/moeten worden om uw inkomen te beschermen op basis van uw wensen en/of op basis van de inhoud van de pensioentoezegging van uw werkgever. Hierbij geven wij u advies over de producten / mogelijkheden binnen de (levens- e/o pensioen)verzekering die naar ons oordeel goed aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij(en) waarbij u of uw werkgever besluit de verzekering(en) onder te brengen.

B. Onze diensten

Algemeen

Sinds 1 januari 2006 wordt op grond van de Wet op het financieel toezicht (kortweg: Wft) onderscheid gemaakt in de soort dienstverlening, n.l. wel of geen advies. De Wft spreekt over *execution only* en over *adviseren*. Bij *execution only* krijgt u geen advies. Dit betekent dat u zelf verantwoordelijk bent voor het oordeel of het gekozen product past bij uw doelstelling, u voldoende kennis hebt van en ervaring met (soortgelijk(e)) product(en), dit aansluit op uw financiële situatie en risicoacceptatie. Indien er sprake is van *execution only* dan informeren wij u vooraf (tijdens het eerste contact).

In beginsel *adviseren* wij, mits het tegendeel blijkt (zie *execution only*). Wij kunnen u adviseren op het gebied van de navolgende verzekeringen:

1. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u, binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden, schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken. Omdat Pensioen Adviesbureau Gerritsen een gespecialiseerd adviesbureau is, *beperkt* onze primaire dienstverlening zich tot de navolgende soorten schadeverzekeringen, namelijk: Ziektekostenverzekeringen (individueel of collectief via uw werkgever), Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (individueel of als onderdeel van uw pensioenregeling of collectief via uw werkgever) en Verzuimverzekeringen (voor de onderneming ten behoeve van het verzekeren van ziekte, arbeidsongeschiktheid of reïntegratie van werknemers). Voor, desgewenst, andere soorten schadeverzekeringen (b.v. vervoer-/transport-, opstal-, inboedel-/inventaris-, aansprakelijkheidsverzekeringen ect.) in overleg.

2. Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u, uw zaken- e/o levenspartner of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. Pensioen- en levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om individuele of collectieve pensioenverzekering via uw werkgever, via uw eigen onderneming (directeur grootaandeelhouder) of in de vorm van aanvullende individuele oudedagsvoorzieningen voor zelfstandig ondernemers en particulieren. Deze verzekeringen hebben tot doel om voor een (aanvullend) inkomen bij ouderdom te sparen. Daarnaast kunt u uw gespaarde voorziening ook uit laten keren wanneer u de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt (of wanneer u als ondernemer uw onderneming staakt). Voorbeelden hiervan zijn: pensioenverzekering individueel of collectief, lijfrenteverzekering, stakingslijfrente, afstorten en uitkeren opgebouwd pensioen directeur grootaandeelhouder, koopsompolis, direct ingaande lijfrenteverzekering, direct ingaand pensioen, gemengde verzekering of kapitaalverzekering bij leven.
4. Pensioenplanning. In zijn algemeenheid streven wij ernaar om u bij een pensioenadvies van de volgende raadgeving te voorzien. Wij zullen u inzicht geven in het Nederlandse pensioenstelsel in relatie tot uw pensioensituatie, nu en in de toekomst bij: ouderdom, overlijden en ziekte/arbeidsongeschiktheid. Dit betekent dat wij u voorlichten over de Sociale Zekerheid (bijvoorbeeld AOW / ANW / WIA), uw arbeidspensioen (pensioen werkgever/werknemer) en individuele aanvullende oudedagsvoorzieningen (uw privé levensverzekeringen) waaruit het Nederlandse pensioenstelsel bestaat. Wij maken een rapportage van uw pensioensituatie en bespreken dit met u. Tot slot kunnen wij u vervolgens, in de mate waarin u dat wenselijk acht, adviseren over verzekeringsproducten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen of een individueel/collectief pensioencontract op te stellen tussen u als werkgever/werknemer.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als relatie. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van schadeverzekeringen (zoals aangegeven in onderdeel B 1) kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u

welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kan nemen.

2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
4. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening goed aansluiten bij uw wensen en omstandigheden.
5. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
7. Indien noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor de periode een voorlopige dekking te verlenen.
8. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier (zie ook onderdeel "I, Bezoekverslagen").
10. Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
11. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
12. Indien er sprake is van een schade dan zullen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, die maatregelen namens u treffen welke noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u recht hebt op grond van de afgesloten verzekering(en).

Pensioen en levensverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van pensioen- en/of levensverzekeringen (zoals aangegeven in onderdeel B 2 / B 3 / B 5) kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij geven u een inleidende algemene voorlichting zodat u zich een beeld kunt vormen van de situatie waarover u advies wenst/krijgt. Hierbij kunt u denken aan de wijze waarop inkomensvoorzieningen in Nederland geregeld zijn op het moment dat wij u adviseren (sociaal / fiscaal) en voor welk doel (ouderdom, overlijden en ziekte/arbeidsongeschiktheid). Vervolgens passen wij dit toe op uw (persoonlijke) situatie. Dit betekent dat wij uw gezinssamenstelling inventariseren. Tot slot onderzoeken wij welke voorzieningen u al hebt getroffen om te bepalen welke voorzieningen nodig zijn (het risico verzekeren of zelf het risico dragen).
2. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
3. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
4. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
5. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
6. Indien noodzakelijk bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring, voor zover een medische keuring wordt gevraagd.
7. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij, voor zover mogelijk en gewenst, aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
8. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier (zie ook onderdeel "I, Bezoekverslagen").
9. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop

spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

11. Een levensverzekering of pensioen sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt/moet beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop* of het premievrij* maken van de levens- e/o pensioenverzekering. (*slechts in speciale gevallen mogelijk bij pensioenverzekeringen)
12. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van verevening (verdeling) respectievelijk waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
13. Indien de datum waarop de levens- e/o pensioenverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u voortijdig op welke wijze de uitkering goed kan worden afgewikkeld en indien gewenst (en fiscaal mogelijk) de mogelijkheden van herbelegging/verlenging.
14. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij, zodra wij daarover geïnformeerd zijn, namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten. Daarnaast zullen wij uw erfgena(a)m(en), indien wenselijk, persoonlijk raad geven (voorlichten) en begeleiden in dit traject totdat de uitkering conform de polisvoorwaarden is afgewikkeld.

C. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er enerzijds in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering en anderzijds om te bepalen in hoeverre mogelijkheden reeds benut zijn (ter voorkoming van een belastingclaim of -boete omdat de maximale grenzen worden overschreden).
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich andere wijzigingen voordoen die betrekking hebben of kunnen hebben op de verzekerde zaken/situaties, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende omstandigheden: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen (in het kader van onze dienstverlening zoals in deze advieswijzer uiteen gezet is).
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken (van ons kantoor of van uw verzekeringsmaatschappij) te controleren op juistheid en volledigheid. Bij onjuistheden of onvolledigheden verzoeken wij u dat zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

D. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. Pensioen Adviesbureau Gerritsen
Van Heemskerckstr. 83, 6921 DN Duiven
Postbus 58, 6920 AB Duiven
Telefoon: (0316) 285 115
Fax: (0316) 285 455
Telefoon buiten kantooruren:
06 - 22 43 96 98 (voor spoed of annuleren afspraak buiten kantooruren)

Website: www.pabg.nl
E-mail: info@pabg.nl
2. Wij zijn op werkdagen s' ochtends geopend vanaf 09:00 uur tot 12:00 uur en s' middags van 13:00 uur tot en met 17:00 uur.
Telefoon tijdens kantooruren
(0316) 285 115 (zie ook punt 5).
3. Telefoon buiten kantooruren ingeval van annuleren afspraak of spoed:
06 - 22 43 96 98.
4. Bij spoed, zoals overlijden, ongeval/arbeidsongeschiktheid kunt u ons

bereiken op telefoonnummer:

06 – 22 43 96 98

5. Als niemand op ons kantoor bereikbaar of aanwezig is, wat óók tijdens kantooruren kan voorkomen omdat wij een eenmansbedrijf zijn, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat of een e-mail zenden met uw verzoek op info@pabg.nl.
U wordt dan dezelfde dag of uiterlijk de volgende werkdag teruggebeld of, indien u dat heeft aangegeven, ontvangt u een e-mailbericht met ons antwoord.
6. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of fax (0316 – 285 455) of e-mail (info@pabg.nl).

E. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

1. Incasso door verzekeraar:
 - 1.1 U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
 - 1.2 Indien u via uw werkgever een pensioen- of arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft op grond van uw (secundaire) arbeidsvoorwaarden, wordt (uw deel van) de premie maandelijks op uw brutoloon ingehouden en door uw werkgever afgedragen aan de verzekeringsmaatschappij. Dit kan ook gelden voor de premie van een collectieve ziektekostenverzekering, welke doorgaans van uw nettoloon wordt ingehouden. De personeelsafdeling van uw werkgever kan u hierover meer vertellen.
 - 1.3 Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
 - 1.4 Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
 - 1.5 Premies worden in principe per jaar betaald.
 - 1.6 In overleg met ons en uw verzekeraar kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen, voor zover mogelijk.
 - 1.7 Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
 - 1.8 Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
 - 1.9 Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

2. Afspraken rondom premiebetaling:

- 2.1 Het is belangrijk dat u de premie tijdig betaalt. Indien u de premie(s) niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen dus aan u in rekening worden gebracht.
- 2.2 Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- 2.3 Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

F. Onze relaties met verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij zonder contractuele verplichtingen financiële producten/diensten van de financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Geen enkele aanbieder van financiële producten/diensten heeft een zeggenschap/aandeel in onze onderneming. Uw belangen staan voorop en wij adviseren u onpartijdig. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle aanbieders van financiële producten/diensten samenwerken. Bij onze adviezen gaan wij uit van een beperkte groep financiële instellingen/verzekeraars, te weten:

Ardanta Uitvaartzorg / ASR Verzekeringen / De Amersfoortse Verzekeringen / De Goudse Verzekeringen / Generali Verzekeringsgroep / Klaverblad Verzekeringen / Leidsche Verzekeringen / Monuta Uitvaartzorg / Nationale Nederlanden / Noord Nederlands Effectenkantoor / REAAL Bancaire diensten en Verzekeringen / Paerel Vermogensbeheer / Zwitserleven.

G. Hoe worden wij beloond?

1. Beloning op basis van declaratie:
Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven. Als dit het geval is wordt u hierover tevoren geïnformeerd waarbij wij tegelijkertijd onze 'Algemene voorwaarden voor pensioenadviesing' aan u ter hand zullen stellen. Deze voorwaarden zijn gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland te Arnhem, onder nummer: 09138964. Indien op basis van adviezen waarvoor een declaratie is verzonden via onze bemiddeling een verzekeringsovereenkomst tot stand komt waarvoor wij provisie ontvangen, zal de declaratie tot een maximum van het aan provisie te ontvangen bedrag worden gecrediteerd. Desalniettemin blijven de overeengekomen voorwaarden wel van kracht.
2. Beloning op basis van provisie:
Hierop is deze Advieswijzer (GIDI) van toepassing. Indien wij niet op basis van declaratie werken, dan ontvangen wij van (de)

verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering ondergebracht is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten* in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

* kosten voor extra diensten bij bemiddeling voor het tot stand komen van een verzekering.

H. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Wet Financiële Dienstverlening (WFD) nummer 12002802. Een WFD-Vergunning is een wettelijke verplichting om als financieel dienstverlener te mogen optreden. Wij beschikken over de navolgende vergunningen:
 - a. Hypothecair krediet / Bemiddelen
 - b. Elektronisch geld / Bemiddelen
 - c. Schadeverzekeringen / Adviseren
 - d. Schadeverzekeringen / Bemiddelen
 - e. Levensverzekeringen / Adviseren
 - f. Levensverzekeringen / Bemiddelen
2. Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) afdeling Wet Toezicht effecten Verkeer (WTV) categorie register cliëntenremisiers.
3. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:
Diploma: Assurantiebemiddeling B;
Certificaat: Assurantiebemiddeling A, onderdeel Levensverzekeringen;
Diploma: Pensioenpraktijk;
Diploma: Pensioenconsulent;
Diploma: Erkend Hypotheekadviseur.
4. Door de Stichting Assurantie Registratie (SAR) is Pensioenconsulent M.J.S. Gerritsen erkend als RPA Registerpensioenadviseur, nr. PP-255
5. Onze administratieve verwerking van uw persoonsgegevens is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) onder Administratie-/meldingsnummer 1298239.
6. Wij blijven ons continu bekwalen in ons vak via permanente educatie.
7. Wij zijn in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
8. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland onder nummer: 09138964

I. Adviesverslag

1. Wij maken aan de hand van de adviesgesprekken die wij met u voeren een adviesverslag. Dit verslag omvat:
Uw ervaring, doelstelling, risicobereidheid, persoonlijke/financiële en gezinssituatie alsmede uw bestaande voorzieningen. Gaandeweg het adviestraject wordt het rapport aangevuld om uiteindelijk een volledige weergave te geven van de stappen die zijn ondernomen om tot het definitieve advies te komen.
2. Tot slot volgt een opgave van het uitgebrachte advies en uw keuze om bepaalde onderdelen wel of niet, met welke redenen en in welke mate te verzekeren. Daarin wordt ook aangegeven voor welke verzekering bij welke verzekeringsmaatschappij is gekozen.
3. Op deze wijze willen wij bijdragen aan een duidelijke raadgeving. Het verslag dient ook als geheugensteun in de toekomst, over het hoe en waarom er voor een bepaalde oplossing is gekozen. Dit maakt het aanpassen van het advies, bij bijvoorbeeld gewijzigde omstandigheden/wensen, eenvoudiger waardoor er eveneens een zorgvuldiger besluit genomen kan worden op basis van de bestaande voorzieningen.
4. Wij willen u verzoeken om dit verslag te controleren op juistheid en volledigheid. De inhoud van het verslag dient een duidelijke en juiste weergave te zijn van het adviestraject. Mochten er wijzigingen of aanvullingen nodig zijn, dan vernemen wij dat graag, zodat wij het verslag kunnen aanpassen. Tenslotte ontvangt u een kopie voor uw eigen administratie.

J. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur/kantoor van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen, dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht (en eventueel verzekering) overneemt.

K. Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Ons kantoor hanteert een klachtenprocedure.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijke stichting waarbij wij zijn aangesloten, namelijk:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (0900) 355 22 38
Website: www.kifid.nl
E-mail: info@kifid.nl
5. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is 300.000.606
6. U kunt zich tot het Klachteninstituut óf tot de burgerlijke rechter wenden.