

Dienstenwijzer Assurantikantoor van den Hoven

**Assurantikantoor van den Hoven**  
**Theodorus Rijkenstraat 35**  
**5154 AJ Elshout**

Telefoon: 0416-375710

Internet: [kantoorvandenhoven.nl">www.assurantikantoorvandenhoven.nl](http://www.assuranti<span style=)

E-mail: [kantoorvandenhoven.nl">info@assurantikantoorvandenhoven.nl](mailto:info@assuranti<span style=)

Kantooropeningstijden: Op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur  
Kamer van Koophandel (KvK) Eindhoven nr. 18120061

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten van een financieel product een dienstverleningsdocument (DVD) aan. Naast deze informatie ontvangt u ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

#### **Belangrijk**

Dit document is puur informatief en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

#### **Toezichthouder AFM**

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010668. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min)

#### **Onze dienstverlening**

Assurantikantoor van den Hoven is adviseur en bemiddelaar op het gebied van verzekeringen.

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten als volgt van dienst:

- wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;

- wij analyseren of deze wensen haalbaar en/of realistisch zijn;
- wij adviseren over mogelijke oplossingen waarmee de klant deze wensen kan realiseren;
- wij bemiddelen bij de contacten tussen de klant en de financiële instelling(en) waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

#### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om verzekeringen 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, zowel in de particuliere als in de zakelijke markt.

#### **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben gedeeltelijk de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in sommige levensverzekeringen, zowel in de particuliere als in de zakelijke markt.

### Hoe werken wij ?

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden.

Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

### Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren.

Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen of verzekeraars onder te brengen. Wel hebben wij een samenwerking met VCN Connect BV. Deze samenwerking met VCN Connect B.V. biedt tal van voordelen. VCN Connect BV behandelt, accepteert en verwerkt aanvragen voor schadeverzekeringen volledig zelfstandig, dus zonder tussenkomst van de verzekeraar. Dat is sneller en efficiënter. Wij zijn wel volledig vrij in onze advisering, wij zijn niet verplicht onze verzekeringen bij VCN Connect BV onder te brengen. Wij proberen voor onze klanten de beste keuze te maken uit alle aanbieders op de markt. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren, wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### Informatie over onze beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om opleidingen en vergunningen, salarissen en huisvesting. U betaalt bij schadeverzekeringen voor onze dienstverlening via de premie. U betaalt bij complexe producten zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering of een levensverzekering voor onze dienstverlening een vooraf afgesproken adviesvergoeding.

### Beloning op basis van provisie

Onze beloning bij schadeverzekeringen is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### Beloning basis van declaratie

Voor levens- en arbeidsongeschiktheidsverzekering betaalt u ons vanaf 1 januari 2013 rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van een van tevoren (schriftelijk) afgesproken bedrag. U ontvangt alleen een factuur met het afgesproken bedrag als er een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Daarnaast ontvangt u nadat er een arbeidsongeschiktheidsverzekering is afgesloten jaarlijks een factuur met een van tevoren afgesproken bedrag voor het beheer van deze polis.

Aanvullende beloningsinformatie

info@assurantiekantoorvandenhoven.nl

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor reeds lopende financiële producten waarmee u vermogen opbouwt aan u te melden.

Wij ontvangen vanaf 1 januari 2013 geen vergoedingen van verzekeraars en banken voor complexe financiële producten. Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris.

Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op de lange termijn.

#### **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.

**Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachten-procedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

*Kifid*

Postbus 93257 2509 AG Den Haag  
info@kifid.nl  
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.007024  
U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

**Persoonsgegevens**

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.