

Dienstenwijzer Assurantie- en Adviescentrum Oosterveer B.V.

Financiële dienstverlening is een kwestie van vertrouwen!

U overweegt uw financiële zaken en of verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn. In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over een aantal algemene zaken over ons kantoor, onze openingstijden, uiteraard informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met uw klachten.

Contactgegevens:

Assurantie- en Adviescentrum Oosterveer B.V:

Bezoekadres: Boterdijk 197, 1424 NG in De Kwakel

Postadres: Postbus 280, 1420 AG Uithoorn

Tel : 0297-568444
Fax : 0297-530183
E-mail : jac@jacoosterveer.nl
Internet : www.jacoosterveer.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-53205359.

Wij hechten aan een goede voorlichting op het gebied van de daartoe behorende verschillende disciplines en financiële producten. Conform de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) informeren wij u over de aard van de dienstverlening die wij bieden.

Lidmaatschappen en registraties:

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

- AFM
- KIFID
- KVK
- SEH

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 12011291. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Op basis van onze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Stichting 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 Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.007530.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 33179694.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De erkenning van de SEH is een kwaliteitslabel voor hypotheekadviseurs. Erkenning door de SEH houdt in dat de geregistreerde hypotheekadviseur voldoet aan een aantal vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Onze hypotheekadviseur heeft de beroepscode van de SEH ondertekend en is opgenomen in het SEH-register.

Onze dienstverlening:

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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

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 de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheekadvies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van betalen en sparen. Wij geven u dus een advies over de rekening én de financiële instelling die naar ons oordeel goed past bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u deze rekening vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten. U kunt er ook voor kiezen om deze rechtstreeks bij de betreffende financiële instelling te sluiten. Hiervoor dient de financiële instelling dan wel rechtstreekse contacten met de consument te voeren.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen of verzekeraars onder te brengen. Wel zo fijn als u prijs stelt op goede, snelle en persoonlijke service zonder bureaucratische omwegen. 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.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan inventariseren wij eerst uitgebreid uw wensen en uw (financiële) situatie op dat moment. Wij conformeren ons daarbij volledig aan de Wft en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Assurantie- en Adviescentrum Oosterveer B.V. over gegevens van u als klant. Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Alle gegevens die op u en uw situatie betrekking hebben archiveren wij in uw relatiedossier. Wij gebruiken die (persoons)gegevens uitsluitend om ons werk als assurantietussenpersoon goed te kunnen doen. We gebruiken ze dus alleen waarvoor ze zijn bestemd: voor onze advies, bemiddelings- en schadebehandelingsfunctie en voor communicatiedoeleinden die voortvloeien uit onze zorgplicht. Ons volledige **privacy statement** staat vermeld op onze website. U kunt dat ook op papier bij ons opvragen.

Verstrekken wij de gegevens ook aan anderen?

Indien noodzakelijk voor de uitvoering van onze taken als assurantietussenpersoon verstrekken wij gegevens ook aan andere partijen, zoals verzekeraars, expertisebedrijven, schadebehandelaars, postbedrijven, automatiseerders en bedrijven waaraan wij specifieke taken hebben uitbesteed. Het kan ook zijn dat wij uw gegevens dienen te verstrekken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, denk daarbij aan de Belastingdienst, de toezichthouders, politie of justitie. In alle gevallen nemen wij daarbij maatregelen om de veiligheid van uw gegevens zoveel mogelijk te waarborgen.

Vindt u dat wij de privacy wetgeving niet goed naleven?

Dan stellen wij het op prijs als u daarover contact met ons opneemt om verbeteringsuggesties te bespreken. Wij hechten veel waarde aan een goede relatie met onze klanten en zullen er alles aan doen om uw vertrouwen te herwinnen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens (Autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Bij schadeverzekeringen is een vergoeding voor de kosten verdisconteerd in de premie die u betaalt.

Beloning per 1-1-2013

Sinds 1-1-2013 mogen wij voor onderstaande met name genoemde producten niet meer worden beloond via een provisievergoeding door de verzekeraar of geldverstrekker. De klant dient per genoemde datum advieskosten te voldoen. Als u besluit één van onderstaande producten bij ons onder te brengen, dan maken wij vooraf met u schriftelijke afspraken over de daaraan verbonden kosten. Tevens ontvangt u van ons een dienstverleningsdocument. Hierin staat wat wij voor u kunnen doen en hoeveel dat kost.

Product:

Arbeidsongeschiktheidsverzekering
Uitvaartverzekering
Overlijdensrisicoverzekering
Bancaire Lijfrente (per rekening)
Hypotheek
Aanpassing hypotheek
Levensverzekering premie
Lijfrente/uitgestelde koopsom
Begeleiding vrijkomende lijfrentepolis
Intermediairwijziging leven (per polis)

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. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. 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.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. 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 als u zaken niet begrijpt.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren op onjuistheden en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen.

Als u een klacht heeft

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. In dat geval vragen wij u die eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Wij zijn u graag van dienst!