

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

### Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet op het financieel toezicht (WFT) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

In dit document informeren wij u over:

- Naam en adresgegevens;
- Bereikbaarheid;
- Lidmaatschappen en registraties;
- Aard van de dienstverlening;
- Onafhankelijkheid / adviesvrijheid;
- Wat verwachten wij van u;
- Beloningstransparantie;
- Premie en incassowijze;
- Klachten;
- Beëindiging van de relatie.

### Naam en adresgegevens

- Assurantiekantoor Oosterrood  
Voorstag 10  
7891 MX Klazienaveen
- Telefoon : 0591-394397 b.g.g. 0622383174
- Fax : 0591-394073
- E-mail : [assurantien.oosterrood@ziggo.nl](mailto:assurantien.oosterrood@ziggo.nl)
- Internet : <http://www.oosterrood.nl>

### Bereikbaarheid

Bereikbaarheid is één van onze sleutelwoorden. Wij zijn op diverse manieren te bereiken zoals; Per telefoon , fax en per e-mail. Indien U ons dringend nodig heeft kunt U ons mobiele nummer bellen.

Wij maken graag een afspraak met u op ons kantoor, bij ù thuis, of wanneer ù dat het beste uitkomt.

### Lidmaatschappen en registraties

Wij zijn bij diverse organisaties aangesloten. De belangrijkste zijn:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten)

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002165. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op <http://www.afm.nl>

- KiFiD (Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, dan zult u deze eerst schriftelijk aan ons moeten voorleggen.

Iedere financiële dienstverlener is volgens de Wft (Wet Financieel Toezicht) verplicht een interne klachtenprocedure te hebben. Als wij na het volgen van deze procedure niet met een passende oplossing voor uw klacht komen, kunt u uw klacht voorleggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) <http://www.kifid.nl>.

Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, ons aansluitnummer is: 300000113

- KvK (Kamer van Koophandel)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 04047572.

## **Beroepsaansprakelijkheid**

Wij hebben onze beroepsaansprakelijkheid verzekerd bij Schouten Insurance.

### **Aard van de dienstverlening**

Na controle op ondermeer deskundigheid en integriteit hebben wij van de Autoriteit Financiële Markten de volgende diploma's/vergunningen ontvangen om te mogen bemiddelen en adviseren :

- Adviseur Vermogen
- Adviseur Inkomen
- Adviseur Consumptief Krediet
- Adviseur Hypothecair Krediet
- Adviseur Schadeverzekeringen Particulier
- Adviseur Schadeverzekeringen Zakelijk inclusief Zorg
- Adviseur Basis

Onze dienstverlening omvat o.a. een uitgebreide inventarisatie, onafhankelijk advies afgestemd op uw wensen en mogelijkheden, aanvraagprocedures van alle bovengenoemde financiële producten, ondersteuning bij aan- en verkoop van uw woning, begeleiding bij uw IB aangifte, contacten onderhouden met diverse marktpartijen, schade afwikkeling en ieder andere administratieve wijziging. Uiteraard zullen wij uw gegevens zorgvuldig in een dossier vastleggen en beheren, elk jaar de verplichte permanente educatie voor WFT volgen en de hiervoor bestemde examens afleggen.

### **Onafhankelijkheid / adviesvrijheid**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeraars.

### **Wat verwachten wij van u**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Wij verwachten van u de juiste en volledige informatie te krijgen. Tevens dient u ons, ook na de adviesfase op te hoogte te houden van veranderingen in uw persoonlijke situatie. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatie traject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, laat het ons dan even weten. Wij zullen dan zorgen voor de nodige aanpassingen.

### **Hoe zit het met onze beloning?**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

#### **1. Vergoeding via de premie**

##### **Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld**

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

##### **Consumptief krediet**

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

## **2. Vergoeding op basis van declaratie**

*Vergoeding per uur of vast tarief*

### **Levens- en Overlijden risico verzekeringen, Hypotheken, Woonlastenverzekeringen, Lijfrente verzekeringen of Lijfrente spaar of uitkeringsrekeningen, Uitvaartverzekeringen**

Wij ontvangen geen vergoedingen van banken of verzekeraars voor onze dienstverlening met betrekking tot bovenstaande producten

U kunt er voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u in de bijlage aan.

### **Premie en incassowijze**

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Assurantiekantoor Oosterroodlaat daarom de incasso's over aan de betreffende banken en verzekeraars zelf. Uitzondering hierop is de incasso voor de kortlopende reis- en annuleringsverzekering, hiervoor krijgt u van ons een nota.

### **Klachten**

Assurantiekantoor Oosterrood is voortdurend op zoek naar een kwaliteitsverbetering van haar dienstverlening. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt dit telefonisch, schriftelijk of per e-mail aan ons kenbaar maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht, al dan niet via ons terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. (KiFiD)

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon 0900-3552248  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

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 overneemt.

### **Voor akkoord en ontvangen:**

d.d. .... te .....

Assurantiekantoor Oosterrood:  
J.E.Oosterrood

Relatie:

## **Bijlage Indicatie van de hoogte van onze bemiddeling en advieskosten**

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

### **Vergoeding op basis van declaratie**

*Vergoeding per uur*

Onze uurtarief bedraagt € 100,00

### **Vast tarief**

Beleggingsverzekering	€ 225,00
Levens (risico)verzekering	€ 165,00
Lijfrente verzekering/rekening	€ 165,00
Uitvaartverzekering	€ 165,00

### Advies / Bemiddelingskosten Hypotheek

Nieuw ( starter)	€ 1500,00
Nieuw (doorgroeier)	€ 1600,00
Verlenging bestaande hypotheek ivm rentevast periode	€ 750,00