

## Algemeen Dienstverleningsdocument Ijzereef Assurantiën VOF

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten, dan kunt u hierover contact met ons opnemen

### Wie zijn wij?

Ijzereef Assurantiën VOF staat voor een deskundig advies en goede service. Onze dienstverlening voldoet aan de eisen die de wetgeving aan financiële dienstverleners stelt en wij beschikken voor het verlenen van onderstaande diensten over een Wft-vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004616.

#### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Bezoekadres: Misterweg 19

7102BD Winterswijk



0543-512382



mail@ijzereef.info



<http://www.ijzereef.info>

Natuurlijk kunt u ons ook bezoeken. Wij zijn tijdens werkdagen geopend van 09.00 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17.30 uur. Op afspraak ook buiten kantooruren.

#### Lidmaatschappen en registraties:

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

- AFM onder nummer: 12004616
- Kifid onder nummer: 300002077
- KvK onder nummer: 09118927
- SEH onder nummer: 010909

### Onze diensten

Wij bieden u deskundig en onafhankelijke advisering en bemiddeling op het gebied van hypothecair krediet, levens- en schadeverzekering, consumptief krediet en bancaire producten.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een brede oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Wij helpen u o.a. met het kiezen van de juiste hypotheek, de verzekering die daarmee samenhangen. Zo zorgen wij ervoor dat u prettig woont en nog steeds de dingen kunt blijven doen die het leven zo leuk maken.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

- ✓ *Schadeverzekeringen*
- ✓ *Levensverzekeringen*
- ✓ *Hypothecair krediet*
- ✓ *Consumptief krediet*
- ✓ *Betalen en sparen*

### **Persoonlijk financieel advies**

Zowel uw huidige als toekomstige wensen, behoeften, persoonlijke situatie, financiële positie en risicobereidheid vormen bij ons advies het uitgangspunt. Deze onderwerpen komen in het inventarisatiegesprek aan de orde en leggen we vast in een klantprofiel. Nadat wij uw persoonlijke situatie hebben geïnventariseerd en geanalyseerd, onderzoeken wij welke producten het beste bij u passen en welke aanbieders (verzekeringsmaatschappijen, banken etc.) naar ons oordeel een product kunnen leveren dat goed aansluit bij uw klantprofiel. In ons advies zullen wij vervolgens de diverse mogelijkheden aan u voorleggen en onze keuzes voor productvorm(en) en aanbieder(s) motiveren en vastleggen. Wanneer u uw keuze heeft gemaakt zetten we de aanvraagprocedure in gang. Ook hierna blijven we regelmatig met u contact onderhouden; bijvoorbeeld in verband met nazorgafspraken of voor het beantwoorden van uw vragen.

Schematisch kan onze werkwijze als volgt worden weergegeven:

**Informereren & inventariseren ► Analyseren ► Adviseren ► Bemiddelen ► Nazorg**

Een integraal financieel advies (van informeren tot bemiddelen) kost gemiddeld 25 tot 35 uur werk.

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

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen vragen wij u om ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met aanbieders van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) informatie over uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing) over uw inkomens- en arbeidssituatie (zoals: salarisgegevens, arbeidsongeschiktheid, ontslag) en over uw financiële situatie (zoals: leningen, kredieten, BKR-registratie, faillissement/WSNP) etc.

Wij verwachten van u dat u ook zelf de ontvangen stukken op juistheid controleert en ons daarover informeert.

### **Onafhankelijk advies**

Ons kantoor werkt met een beperkt aantal geselecteerde aanbieders voor het adviseren en het bemiddelen in financiële producten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op uw wensen en behoeften, een gedegen analyse van de ruime keus aan producten en onze ervaring met deze financiële instellingen. Wij hebben met geen enkele aanbieder contractuele productieverplichting en zijn dus volledig onafhankelijk. Op verzoek geven wij graag aan met wie wij zaken doen.

### **Privacy**

IJzereef Assurantiën VOF respecteert uw privacy en zal er dan ook op toezien dat de communicatie met onze bezoekers zo veilig mogelijk gebeurt. IJzereef Assurantiën houdt zich dan ook aan de privacywetgeving en de regels die de toezichthouder heeft opgesteld. Onze volledige privacyverklaring kunt u vinden op [www.ijzereef.info](http://www.ijzereef.info). Op verzoek kunt u deze ook fysiek ontvangen.

## Hoe worden wij beloofd?

Wij worden op verschillende manieren beloofd.

### 1. Abonnement

Voor onze dienstverlening ontvangen wij van u maandelijks een bedrag in de vorm van een abonnement dat u met ons hebt afgesloten, zoals vermeld in Tarieven Persoonlijk Service Certificaat. Dit bedrag dient ter dekking van de bedrijfskosten die wij maken om onze diensten te kunnen verlenen. Denkt u maar aan salarissen en kosten voor huisvesting, opleidingen, kwaliteitsborging, automatisering, marketing, communicatie etc. Dit bedrag wordt automatisch door ons geïncasseerd. De premie wordt rechtstreeks door de aanbieder bij u in rekening worden gebracht.

### 2. Provisie

Voor onze dienstverlening ontvangen wij provisie van de financiële instelling waar uw verzekeringsproduct wordt ondergebracht. Deze provisie dient ter dekking van de bedrijfskosten die wij maken om onze diensten te kunnen verlenen. Denkt u maar aan salarissen en kosten voor huisvesting, opleidingen, kwaliteitsborging, automatisering, marketing, communicatie etc. De provisie die wij ontvangen maakt onderdeel uit van de premie die door de aanbieder bij u in rekening worden gebracht. Met andere woorden: als u de premie aan de aanbieder heeft voldaan, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. U ontvangt van ons dus geen (aanvullende) factuur voor de door ons verrichte advies- en bemiddelingswerkzaamheden.

### 3. Factuur

Indien u ons om een dienstverlening verzoekt die niet standaard in de abonnementen is vastgelegd, werken wij voor u op basis van urenverklaring of tegen vaste tarieven. Per abonnement beschrijven wij exact welke dienstverlening daarin is opgenomen.

Opdrachten voor aanvullende diensten worden altijd schriftelijk vooraf met u vastgelegd en bevestigd. Ter betaling kunt u met ons diverse mogelijkheden van gespreide betaling bespreken.

Hypotheekadvies nieuwe hypotheek	€	1.500,00
Onderhandse verhoging hypotheek	€	500,00
Rentemiddeling hypotheek	€	250,00
Vermogensopbouw	€	100,00
Risico/uitvaart/levensverzekering	€	75,00
Bij risico/uitvaart/ leven hoort een abonnement p/jr.	€	15,00
Back office en administratieve services per uur	€	50,00 *

\*Geeft u ons opdracht om zaken voor u uit te zoeken die niets met onze kantoorwerkzaamheden te maken hebben, doen wij dat ook graag voor u. Wij berekenen hiervoor een uurloon van € 50.- exclusief BTW.

## Betalingen

Alle betalingen die u in verband met het gegeven advies aan de aanbieder(s) verschuldigd bent dient u rechtstreeks aan de aanbieder(s) te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende aanbieder, of de betaling wordt voldaan via automatisch incasso. We raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in de betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de aanbieder en/of de dekking van uw verzekering.

## Onze kwaliteit

- Op de activiteiten van ons kantoor is de Wet op het Financieel Toezicht van toepassing. In dat kader dienen wij onze vakkennis op peil te houden.
- Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan of een verschil in inzicht ontstaan. Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat 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 vaste salaris.

## Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

## Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Indien u niet tevreden bent over onze afwikkeling, dan hebt u de mogelijkheid om uw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het onafhankelijk **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**. Ons aansluitnummer is 300.002077. Voor het indienen van uw klacht en/of uitleg over de klachtenregeling kunt u terecht op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Uiteraard staat het u (daarna) altijd vrij zicht te wenden tot de burgerlijk rechter.