

## Dienstenwijzer

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Assurantiekantoor Berghuis. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

### Wie zijn wij?

#### Contactgegevens

Assurantiekantoor Berghuis

Dorpsplein 9

8111 AN HEETEN

Tel : 0572-38 13 39

Fax : 0572-382512

E-mail : [info@berghuisadvies.nl](mailto:info@berghuisadvies.nl)

Website: [www.berghuisadvies.nl](http://www.berghuisadvies.nl)

Ons kantoor behartigt uw belangen op  
Het gebied van financiële diensten.

#### Openingstijden

Van maandag tot en met vrijdag zijn wij  
Geopend van 09.00 uur tot 17.30 uur.

Tussen de middag zijn wij gesloten van  
12.30 uur tot 13.30 uur. Afspraak buiten  
kantooruren is mogelijk.

#### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid

#### **Autoriteiten 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 geregistreerd  
onder nummer 12013021.

Het register van vergunninghouders kunt  
u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### **Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Bij Assurantiekantoor Berghuis doen wij  
ons uiterste best om u zo goed mogelijk  
van dienst te zijn. Mocht u een klacht  
over onze dienstverlening hebben waar  
wij samen niet uitkomen, dan kunt u zich  
wenden tot het Klachteninstituut  
Financiële Dienstverlening. Dit is een  
onafhankelijke stichting die uw klacht  
kan beoordelen.

Ons aansluitnummer bij de Kifid is:  
300.008891.

#### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van  
Koophandel staan wij geregistreerd onder  
het nummer: 38014856

### **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan 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.

### Schadeverzekeringen

Assurantiekantoor Berghuis biedt zowel Particuliere als bedrijfsmatige schadeverzekeringen aan.

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 of bedrijf 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 dertig jaren.

Bij zo'n beslissing moet u als consument of bedrijf op veel zaken letten. U moet niet alleen op de hoogte van de rente letten, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen.

### 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 middels het afsluiten van een krediet.

### Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen welke gespecialiseerd zijn in beleggingen.

### Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bijvoorbeeld een levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### Adviesvrij

Assurantiekantoor Berghuis heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Ons kantoor maakt deel uit van Adviesgroep Van der Roest te Huissen. Deze relatie bestaat uitsluitend op bedrijfsorganisatorisch vlak. Deze aandeelhouder heeft op geen enkele wijze invloed op ons advies aan u. Er bestaat geen enkele schriftelijke of mondelinge overeenkomst, waaruit de verplichting voortvloeit, verzekeringen of andere financiële voorzieningen bij de betreffende verzekeraar onder te brengen.

Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring, hoe de instelling zich opstelt als en beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

## **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.

### Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie, bij hypotheek de afsluitprovisie.

De premie of de afsluitprovisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekering-maatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

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

### Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bij zal houden, hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u, maken we afspraken over de wijze van honorering.

### **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 welke 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 welke wij u geven.

### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken, wanneer 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, om mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u, om ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, welke van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschikt worden.

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij u informatie toezenden. Soms gaat het om informatie, welke wij vanwege wettelijke verplichtingen dienen te verstrekken.

Maar ook kunnen wij u informatie toezenden omdat wij denken, dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u om al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonedig 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.

**Als u een klacht hebt**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan er toe leiden, dat u een klacht hebt.

**Eerst de klacht kenbaar maken aan ons**

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

**Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening; een onafhankelijke Stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon : 0900-3552248

E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

**Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven.

Hebt u vragen, aarzelt u dan niet om ons om een nadere toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst.