

Dienstenwijzer 19 april 2006

Vankempen&co, insurances – financial affairs bv

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/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:

- 1) ons kantoor;
- 2) hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- 3) onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instanties;
- 4) de producten en diensten die wij aan u leveren;
- 5) onze relatie met de verzekeraars;
- 6) wat wij van u verwachten;
- 7) hoe wij worden beloofd;
- 8) welke klachtmogelijkheden u heeft.

1) Ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn: vankempen&co, insurances – financial affairs bv. In het Midden 6, 1422 PD UITHOORN.

2) Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Via de telefoon: 0297 525092 / 06 21828335

Via de fax: 0297 524916

Via e-mail: mail@vankempenenco.com

Via internet: <http://www.vankempenenco.com>

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot en met 22.00 uur. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld. Voor dringende gevallen kunt u ons bereiken op: 06-21828335.

3) Registratie/lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12005931. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl.

Klachteninstituut Verzekeringen

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Verzekeringen. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut Verzekeringen is: 20024705. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: www.klachteninstituut.nl.

Dutch Insurance Network

Ons kantoor is aangesloten bij Dutch Insurance Network (DIN). Dit lidmaatschap biedt voordelen die u direct ten goede komen. Dankzij DIN bereikt ons kantoor een grotere efficiency, krijgen onze medewerkers een praktijkgerichte scholing en kunnen wij doelgericht communiceren over allerlei zaken die voor u van belang zijn. Bovendien blijven wij via DIN op de hoogte van actuele ontwikkelingen.

4) De producten en diensten die wij aan u bieden

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek. Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Betalen en sparen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en betalen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet)sparrekening, maar ook kunnen wij u adviseren over een levensloopregeling of kunnen wij optreden als cliëntenremisiers om uw vermogen bij een vermogensbeheer onder te brengen.

Wie zijn Cliëntenremisiers?

Cliëntenremisiers zijn effectenbemiddelaars die uitsluitend cliënten aanbrengen bij vergunninghoudende effecteninstellingen. Zij mogen geen bijkomende effectendiensten verrichten, zoals vermogensbeheer of andere vormen van effectenbemiddeling zoals het doorgeven van orders. Cliëntenremisiers mogen wel cliënten uitleggen wat een aandeel of obligatie is, niet over een specifieke obligatie of aandeel beroepsmatig- of bedrijfsmatig adviseren.

Cliëntenremisiers zijn vrijgesteld van de vergunningplicht. Wel staan ze geregistreerd bij de AFM. De cliëntenremisier dient zich te houden aan een aantal gedragsregels die zijn vastgelegd in de NRG 2002. Een voorbeeld hiervan is dat de cliëntenremisier altijd dient te handelen in het belang van haar klanten. Een ander uitgangspunt van deze gedragsregels is dat de remisier geen handelingen mag verrichten die het adequaat functioneren van de effectenmarkten of het vertrouwen van de beleggers kan schaden. Indien de cliëntenremisier cliënten die bij effecteninstellingen zijn aangebracht, tevens beroeps- of bedrijfsmatig adviseert over effectentransacties, dan is zij formeel vergunningplichtig.

Een cliëntenremisier mag het cliëntenprofiel opstellen namens een vergunninghoudende effecteninstelling waar de cliënt wordt ondergebracht. De vergunninghoudende effecteninstelling blijft echter volledig verantwoordelijk voor het juist en volledig vaststellen van het cliëntenprofiel. Een cliëntenremisier sluit geen contract met de cliënt maar brengt cliënten in contact met een vergunninghoudende effecteninstelling. De vergunninghoudende effecteninstelling sluit het contract met de cliënt en is volledig verantwoordelijk voor de juiste invoering hiervan. Klachten dienen schriftelijk aan de cliëntenremisier als ook bij de vergunninghoudende effecteninstelling kenbaar gemaakt te worden. Vankempens&co, insurances – financial affairs bv brengt zijn klanten onder bij de volgende vergunninghoudende effecten- of beleggingsinstellingen: Vermogensbeheerders Noordnederlands Effectenkantoor en de Fundselector (Din/Optimix).

5) Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Vankempens&co, insurances – financial affairs bv is een ongebonden en selectief adviseur/bemiddelaar.

Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zakendoen. Bij deze selectie kijken we ondermeer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

6) Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult of niet correct aan ons meedeelt kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zonnodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

7) Hoe worden wij beloond?

Provisie is de inkomstenbron die wij als assurantieadviseur van de verzekeraars, waarmee wij samenwerken, ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

Door het provisie-systeem kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten.

Wij berekenen dus geen extra kosten voor onze adviezen. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten.

8) Welke klachtmogelijkheid heeft u?

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat we kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Verzekeringen, waarbij ons kantoor is aangesloten. Het Klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen.

De adresgegevens van het Klachteninstituut Verzekeringen zijn:

Klachteninstituut Verzekeringen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
telefoon: 070-333 8 999
fax: 070-333 8 900
Internet: www.klachteninstituut.nl

Vankempens&co, insurances – financial affairs bv heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.