



# Dienstenwijzer

Geachte cliënt,

CONFINCED heeft een zogenaamde Dienstenwijzer opgesteld ter bevordering van een juiste voorlichting aan cliënten omtrent de werkzaamheden. Hierbij treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening inhoudt en wat u van ons kunt verwachten.

## Ons kantoor

CONFINCED is een intermediair die u het werk én de zorg uit handen kan nemen bij het samenstellen van een evenwichtig dienstenpakket. Samen met u inventariseren wij de risico's waarmee u te maken hebt. Wij adviseren u over die producten welke naar ons beider oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en/of uw belangen te behartigen.

## De diensten die wij aan u leveren

Wij adviseren en bemiddelen o.a. op het gebied van verzekeringen, pensioenen, hypotheeken, spaar- en beleggingsproducten en financieringen. Wij adviseren de particuliere cliënt, het Midden en Kleinbedrijf en de directeur groot aandeelhouder. Het gehele traject van inventarisatie, advisering, het tot stand brengen van de overeenkomst, poliscontrole en de schadeafwikkeling wordt door ons begeleid.

## Wat wij van u verwachten

Wij verwachten van u juiste en volledige informatie en dat het aanvraagformulier naar waarheid wordt ingevuld. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat de verzekeraar, op grond van de polisvoorwaarden, gerechtigd is deze schade niet of niet geheel te vergoeden. Tevens worden wij, in uw belang, door u op de hoogte gehouden van ingrijpende wijzigingen in materiële, financiële of persoonlijke aard zowel tijdens als na het adviestraject. Wij onderhouden in principe alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar. Wij verwachten verder van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgeven van wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden ontstaan. Als er iets onduidelijk of onjuist is weergegeven neemt u dan contact met ons op zodat wij dit kunnen laten corrigeren.

## Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

U bent welkom op ons kantoor van maandag tot en met vrijdag van 10.00 uur tot en met 17.00 uur.

Buiten kantoor tijden kunt u een bericht inspreken op ons antwoordapparaat, waarna wij z.s.m. contact opnemen.

Adres : Schermerhornstraat 154 - 8015 AC Zwolle

Telefoonnummer: (038) 8520690

e-mailadres : [info@confincned.nl](mailto:info@confincned.nl)

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

De mailbox wordt dagelijks gecontroleerd op nieuwe berichten. Indien nodig zullen wij hierop actie ondernemen.

Dit betekent ook dat wij soms pas de volgende dag kunnen reageren op berichten. Geef in uw bericht aan hoe u onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post, per fax of per e-mail.

## De premiebetaling

Als u een verzekeringsovereenkomst sluit, wentelt u bepaalde risico's af op een verzekeraar en/of bouwt u vermogen op. Omdat de belangen veelal erg groot zijn, is de betaling van de premie een wezenlijk aspect van de verzekeringsovereenkomst en voor u van groot belang. Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar (vooruit). Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of halfjaar) is over het algemeen mogelijk. Soms worden bij termijnbetaling premietoelagen berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn. Deze toeslag is al verwerkt in de premie, zoals we die vooraf aan u opgeven en zoals deze in de polis wordt vermeld.



De verzekeraar waarbij de verzekering voor u is afgesloten zal de premie op de door u gewenste wijze incasseren. Onze voorkeur gaat uit naar automatische incasso. De betalingsverplichting rust bij u. Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, dient u er rekening mee te houden dat de dekking van uw verzekering kan worden opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar kan weigeren tot uitkering over te gaan. Het ontheft u niet van de premie betalingsverplichting. De premie kan eventueel gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

#### **Onze relatie met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten**

CONFINCED is een onafhankelijk zelfstandig assurantiekantoor. Wij hebben geen financiële binding met een verzekeraar en zijn vrij om uw polissen onder te brengen bij die maatschappijen of banken met wie wij zaken doen. Dit zijn enkele tientallen verzekeraars of banken. Wij behartigen uw belangen ook in geval van schade indien de dekking hierin voorziet. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

#### **Hoe de beloningsstructuur eruit ziet**

CONFINCED heeft er voor gekozen zich niet te laten belonen door de verzekeringsmaatschappij en/of bank. Wij vragen een vaste vergoeding voor onze werkzaamheden. Provisie van de verzekering wordt volledig ingebouwd. Dit resulteert in een zeer lage premie of fors hoger eindkapitaal. Bij hypotheek wordt geen afsluitprovisie in rekening gebracht. Hier werkt CONFINCED met vaste advieskosten. Deze kosten zijn afhankelijk van de hoogte van uw hypothecaire lening, echter nooit hoger dan € 2.950,-.

#### **Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen**

CONFINCED beschikt over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) hetgeen voor u een waarborg is dat wij beschikken over de vereiste assurantiekennis en voldoen aan de in de wet genoemde eisen. Het vergunningnummer is 12018837.

Ons kantoor voldoet aan de vergunningseisen om te bemiddelen in:

- Consumptief krediet
- Hypotheken
- Spaarrekeningen
- Bankspaarrekeningen
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Beleggingsrekeningen

Voorts hebben wij de voorwaarden gecreëerd de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend hoog te houden, d.m.v. (verplichte) permanente educatie. Bij ons is een Erkend Hypotheekadviseur en een Hypothecair Planner werkzaam. Dit betekent dat wij voldoen aan strikte voorwaarden op het gebied van onder meer vakkennis, ervaring en educatie.

#### **Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen**

U heeft het recht op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Echter beëindiging van uw verzekering kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk in te dienen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.



### **Welke klachtmogelijkheid u heeft**

Indien u een klacht hebt over onze werkwijze verzoeken wij u direct contact met ons op te nemen zodat wij de zaak kunnen onderzoeken en trachten op te lossen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: (0900) 355 22 48

### Vennoten:

Jan Pieter Kuhlmann RPA|EHP

Jan Wienen SEH

Zwolle, september 2012