

## Dienstenwijzer

Leens, 01 januari 2011

Geachte cliënt,

De verzekeringsbedrijfstaking hecht veel waarde aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. De financiële dienstverlening van ons kantoor valt onder de regelgeving van de Wet Financiële dienstverlening. Wij zijn in het bezit van een vergunning, afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten en zijn ingeschreven in het register dat door de toezichthouder wordt beheerd. Wij hebben een vergunning voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële producten: levensverzekeringen, schadeverzekeringen, hypothecair krediet, consumptief krediet, elektronisch geld, spaarrekeningen en betaalrekeningen.

Wij staan geregistreerd onder naam Joke de Boer Verzekeringen & Hypotheken. Wij zijn gevestigd aan de Jan Zijlmasingel 11, 9965 PV te Leens. Ons correspondentie adres is Postbus 1, 9965 ZG te Leens.

Telefoonnummer: 0595-572700  
Fax nummer: 0595-572575  
Website: [www.jokedeboerverzekeringen.nl](http://www.jokedeboerverzekeringen.nl)  
E-mailadres: [info@jokedeboerverzekeringen.nl](mailto:info@jokedeboerverzekeringen.nl)  
KVK nummer: 02088966  
AFM nummer: 12003293  
KIFID aansluitnr.: 300.000984

Bank : ABN-AMRO 45.23.05.535  
ING : 88.33.873

### **Joke de Boer Verzekeringen & Hypotheken: in grote lijnen vallen onze werkzaamheden in twee delen uiteen:**

1. Adviseur en bemiddeling op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd zouden moeten worden. Hierbij geven wij informatie en advies over welke producten naar onze mening het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Intermediair  
Naast deze adviesfunctie begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen, waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Nieuwe contracten, maar ook wijzigingen in bestaande verzekeringscontracten worden door ons doorgegeven; wij controleren de verwerking van de wijziging en de opmaak van de nieuwe polis door deze verzekeraar en tot slot begeleiden wij de behandeling van uw eventuele schade door de verzekeraar.

Uit het bovenstaande blijkt dat wij adviseren en bemiddelen.

### **Diensten: wij geven advies en bemiddelen op het gebied van:**

1. schadeverzekeringen: u kunt denken aan de inboedel-, de aansprakelijkheid-, de auto- de woonhuis-, de ziektekostenverzekering etc.
2. levensverzekeringen: hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, studie voor uw kind, overlijden-, nabestaanden verzekering etc.
3. hypotheken: onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen, dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Wij werken met verschillende financiers, banken en verzekeringsmaatschappijen.
4. financiële planning: dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens informeren en adviseren over financiële producten.

### **Bereikbaarheid**

Wij willen graag bereikbaar zijn voor onze relaties. U vindt alle gegevens op ons briefpapier.

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur. Buiten deze openingstijden kunt u ons bellen, als u aan de lijn blijft wordt u voor spoed zaken doorverbonden met Joke de Boer of Robert Ritsema. Voor spoedzaken kunt u ons bellen op 06-54377015.

Afspraken kunnen zowel binnen- als buiten kantorenuren worden gemaakt. Zowel op kantoor als bij u thuis.

### **Verzekeraars**

Wij zijn volledig vrij om u dat product te adviseren, die het beste aansluit op uw wensen en persoonlijke situatie. Ons uitgangspunt zijn uw specificaties en wij zoeken uit het totale beschikbare assortiment dat product uit die doet wat u graag van dit product wil.

Wij hebben geen contractuele verplichtingen met aanbieders, banken en hypotheekverstrekkers.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **Hoe worden wij beloond**

Onze beloning bestaat uit twee onderdelen:

1. Provisie: de kostenvergoeding die de verzekeraar aan ons betaalt voor onze bemiddeling bij de totstandkoming van de gesloten verzekering- deze provisie maakt onderdeel uit van de premie.
2. Declaratie: declaratie op basis van uurtarieven. Voordat we aan een opdracht beginnen wordt dit met u besproken.

### **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte 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 salaris.

### **Waarborgen en kwaliteit**

1. Wij zijn ingeschreven bij de SER( de Sociaal Economische Raad)
2. Wij beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Maken wij fouten die ons te verwijten zijn en lijdt u daardoor schade dan kunnen wij aanspraak maken op onze aansprakelijkheidsverzekering; voor u een extra vangnet. Het moet dus duidelijk gaan om een gedekt evenement. Wij zijn nooit aansprakelijk voor een hoger bedrag dan het bedrag waarop onze aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval aanspraak geeft.
3. Wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ( Kifid) waar u als consument terecht kan met uw klacht.
4. Wij hebben een vergunning van Autoriteit Financiële Markten( AFM) voor het bemiddelen in de volgende financiële producten. Schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypothecair krediet en consumptief krediet, elektronisch geld, spaarrekeningen en betaalrekeningen. AFM nummer is 12003293.
5. Een belangrijke waarborg van Joke de Boer Verzekeringen & Hypotheken is de kennis waarover we beschikken. Naast de diploma's hebben wij als team enerzijds de gedegen ervaring. Joke de Boer heeft bij één van de grootste verzekeraars in Nederland 18 jaar gewerkt, anderzijds eveneens jarenlange ervaring als tussenpersoon. Wij beschikken daardoor over kennis, ervaring en een goed netwerk.  
Joke de Boer is Erkend Hypotheekadviseur.

### **Beëindiging relatie**

U kunt op ieder gewenst moment uw relatie met ons kantoor beëindigen. U bent hierin volledig vrij. U verzoekt dan de betreffende verzekeraar uw lopende verzekeringen over te voeren naar een andere tussenpersoon. Het verzekeringscontract blijft intact, maar via een andere tussenpersoon. Tot dat moment blijven wij verantwoordelijk voor uw verzekeringspakket zoals hierboven omschreven. De keerzijde van de medaille is dat ook wij als tussenpersoon gerechtigd zijn de relatie met ons klant te beëindigen. Ook hier wordt de verzekeraar verzocht de betreffende verzekering naar een andere tussenpersoon over te voeren.

### **Klachten?**

Hebt u klachten in het algemeen of specifiek over onze werkwijze aarzelt u dan niet ons daarvan op de hoogte te stellen. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Alle klachten worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld.

Mochten wij u gezamenlijk nu niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening( Kifid)

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Tel.nr. 070-3338999  
Fax.nr. 070-3338900

E-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl)  
Website: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

