



POELMAN

ASSURANTIËN

Onafhankelijk • Dienstbaar
Persoonlijk • Gedreven

Hypotheeken, schade- en levensverzekeringen
voor ondernemer en particulier.

*Altijd een oplossing
op maat!*

Morra 2-33 • 9204 KH Drachten

T 0512-334220 E info@poelmanassurantien.nl

www.poelman-assurantien.nl

Dienstenwijzer van Poelman Assurantiën

Inleiding

Als financieel dienstverlener zijn wij verplicht om u te laten weten wat onze dienstverlening inhoudt. In deze dienstenwijzer zetten wij dit uiteen.

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Door middel van dit document willen wij u inzicht geven in wat wij voor u kunnen doen, wat u van ons mag verwachten en hoe wij beloond worden. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Poelman Assurantiën is een onafhankelijk assurantie-intermediair, gevestigd te Drachten. Het bedrijf is opgericht in 1997. Wij hebben ons toegelegd op een goed en deskundig advies en dienstverlening aan bedrijven en particulieren.

Poelman Assurantiën heeft bij tientallen verzekeraars en financiële instellingen een aanstelling. Daardoor kunnen wij u altijd een aanbod doen dat bij uw persoonlijke omstandigheden en wensen past. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Onze contactgegevens

Naam kantoor:	Poelman Assurantiën
Kantooradres:	Morra 2-33 9204 KH Drachten
Postadres:	Postbus 714 9200 AS Drachten
Telefoonnummer:	0512-33 42 20
E-mail:	info@poelmanassurantien.nl
Internet:	www.poelman-assurantien.nl
Openingstijden kantoor:	Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooertijden maken.

Overige relevante gegevens:

Autoriteit 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 bij de AFM geregistreerd onder nummer 12046539. Het register van vergunningshouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de Kifid is 300.017349.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 74449494.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er eens wat fout gaan. Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid bij Markel onder polisnummer 30219930.

In welke producten mogen wij adviseren en bemiddelen?

Poelman Assurantiën biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten. In ons advies bevelen wij één of meer specifieke financiële producten aan en geven u aan waarom wij deze producten aanbevelen. Onze bemiddelingsdiensten zijn alle werkzaamheden die gericht zijn op het tot stand brengen, het beheer en de uitvoering van een financiering of verzekering.

Wij zijn bevoegd om deze diensten te leveren op het gebied van:

- *Schadeverzekeringen*
- *Levensverzekeringen*
- *Hypothecair krediet*
- *Consumptief krediet*
- *Betalen en sparen*
- *Deelnemingsrecht in beleggingsinstellingen*

Onze dienstverlening

Het is belangrijk dat u weet dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen, zoals een bank of verzekeraar onder te brengen. Daarnaast heeft geen enkele financiële instelling een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Daardoor zijn wij dus volledig vrij in onze advisering.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten. Wij werken met veel van deze financiële instellingen samen. Om een goed advies te kunnen geven, werken wij voor een groot deel van de producten met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen en situatie.

Ons advies baseren wij op basis van een groot aantal factoren. Denk hierbij aan de hoogte van de premie, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden speelt een belangrijke rol. Onze ervaring met de instelling wegen wij ook mee, bijvoorbeeld hoe zij zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Door deze werkwijze kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

In onze dienstverlening met betrekking tot complexe producten gaan wij als volgt te werk:

Stap 1: inventariseren

Indien u ons om advies vraagt over een complex product, dan gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen en uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie.

Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Samen met u maken wij een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van bijvoorbeeld uw hypotheek, levensverzekering en/of andere financiële producten.

Een onderdeel van het inventariseren is dat wij ook nagaan waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzes rondom financiële producten moeten worden gemaakt.

Stap 2: analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. Op het overzicht van uw financiële risico's vermelden wij of u het risico wilt lopen en zo ja, of u het risico wel kunt lopen. Indien duidelijk is dat u maatregelen moet treffen ten aanzien van uw financiële risico's, dan maken wij aan de hand van alle geïnventariseerde gegevens een eerste selectie van bijvoorbeeld mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen, levensverzekeringen en andere financiële producten die passen bij uw situatie.

In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

Stap 3: advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet passend advies over de (vorm van) financiële producten die u naar onze mening, in verband met de financiële risico's, nodig heeft en die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Tevens geven wij aan door welke financiële instelling (bank of verzekeraar) het product wordt aangeboden en tegen welke condities.

Stap 4: bemiddeling

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de bank of verzekeraar wordt uitgevoerd.

Stap 5: nazorg

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten. Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw hypotheek en andere (gesloten) financiële producten bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de financiële producten blijven passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop van de tijd veranderen.

Verantwoording 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.

Wij kennen twee wijzen van belonen, namelijk op basis van provisie en op basis van rechtstreekse beloning. Hieronder worden de beloningsvormen nader toegelicht.

Beloning op basis van provisie

Bij de beloning op basis van provisie heeft u ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij schade- en een groot deel van de levensverzekeringen worden wij meestal via provisie beloond.

Bij verzekeringen betaalt u onze beloning via de premie. Als u de premie betaalt, dan betaalt u dus via die weg voor

onze dienstverlening. In onze samenwerkingsovereenkomst met de financiële instellingen, zijn de beloningen per (onderdeel van het) product vastgelegd.

Beloning op basis van rechtstreekse betaling

Bij de beloning op basis van rechtstreekse betaling hebben wij ervoor gekozen om niet beloond te worden op basis van provisie, maar tegen een vooraf vastgestelde vergoeding. Wij ontvangen dan ook geen enkele vergoeding van een bank of verzekeraar. Wij stellen u vooraf op de hoogte van de kosten die wij in rekening brengen. Hiervoor wordt u ook verwezen naar ons dienstverleningsdocument.

Wat verwachten wij 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 die u ons verstrekt. Wij vragen dat u ons zo volledig mogelijk informeert, bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of als u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen, is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en een goed advies te kunnen geven, is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben van uw financiële situatie. Het is voor ons van groot belang dat wij ook op de hoogte zijn van financiële producten die elders zijn afgesloten.

Wijzigingen doorgeven

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

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig 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.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn 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 ook wij 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.

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 ertoe 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:

Kifid	Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG
Telefoon	0900-3552248
Internet	www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

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, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.