



## DIENSTENWIJZER

**Naast algemene informatie over Dé Verzekeringswinkel vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.**

### Wie zijn wij?

Dé Verzekeringswinkel

*Bezoekadres*

Oudegracht 245

1811 CG Alkmaar

*Correspondentieadres*

Postbus 1072

1810 KB Alkmaar

Dé Verzekeringswinkel is een handelsnaam van Dé Financiële Wereld B.V.

Dé Verzekeringswinkel adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in verzekeringen, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Voor overige producten en diensten, als hypotheek, pensioenen, schakelen wij waar nodig professionele partners in.

Ons kantoor is opgericht in 1996, telt 6 medewerkers en is vooral actief in Alkmaar en omgeving. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon: 072-5112000

Whats app: 072-5112000

Internet : [www.deverzekeringswinkel.nl](http://www.deverzekeringswinkel.nl)

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

*Openingstijden*

Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.

In geval van nood kunt u buiten kantooortijden inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact op.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Dé Verzekeringswinkel heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het

adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Zorgverzekeringen
- Inkomensverzekeringen individueel
- Inkomensverzekeringen collectief
- Levensverzekeringen
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen
- Pensioenbeheer

Voor adviezen op het gebied van hypotheek en pensioenen en de daarbij behorende bemiddelingen verwijzen wij u graag door naar met ons samenwerkende kantoren op deze vakgebieden.

### Hoe vrij zijn wij in ons advies?

#### **Adviesvrij**

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

#### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

#### **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 waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.



Wanneer 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 heeft, 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 altijd vooraf.

### **Onze kosten voor advies en bemiddeling**

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren:

- Voor onze dienstverlening op gebied van **schadeverzekeringen** ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering en/of brengen wij een fee in rekening bij u als klant. Wij informeren u altijd over de hoogte van de fee die u aan ons betaalt voor het afsluiten van de verzekering.
- Dienstverlening met betrekking tot **complexe en impactvolle producten** verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief. De tarieven hiervoor kunt u terugvinden in de bijlage van deze dienstenwijzer.

In de dienstverleningsdocumenten **risico's afdekken, vermogen opbouwen en hypotheekaanvraag** (die op onze website [www.deverzekeringwinkel.nl](http://www.deverzekeringwinkel.nl) onder het kopje algemeen zijn terug te vinden) informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt.

### **Ons interne beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% 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 mede de hoogte van het vaste salaris.

### **Wat vragen 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. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### ***Totaalbeeld***

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### ***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, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.



## **Ons privacybeleid**

### **Verwerking persoonsgegevens**

Dé Verzekeringwinkel verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### **Bewaartermijnen**

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzamelt zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### **Uw rechten**

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### **Delen met derden**

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schadeherstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, Kifid en toezichthouders. Dit

gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

### **Beveiliging**

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

### **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze of dit direct aan ons kenbaar maken. Mochten wij onverhoopt



aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## Als u een klacht heeft

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 heeft.

### **Eerst de klacht kenbaar maken aan ons**

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur na ontvangst zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking **op onze financiële diensten** dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900 – 355 22 48  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Heeft uw klacht betrekking op de **verwerking van uw persoonsgegevens** door ons dan kunt u zich altijd wenden tot:  
de Autoriteit Persoonsgegevens  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
Telefoon: 0900 – 200 12 01  
E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)  
Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)  
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- Gecertificeerd Risk Management Consultant (GRMC)

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners.

Dé Verzekeringwinkel is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006159. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

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

Dé Verzekeringwinkel is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.003347.

Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 37092861.

### **Gecertificeerd Risk Management Consultant**

Onze adviseur, Ellis Verëll, is als Gecertificeerd Risk Management Consultant ingeschreven.

Consultants geregistreerd in dit register, zijn in staat risicomanagement adviezen te geven op het



hoogste kwaliteitsniveau. Kijk op [www.risicomanagementregister.nl](http://www.risicomanagementregister.nl) voor meer informatie.

### **Aansprakelijkheid**

Dé Verzekeringwinkel is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Dé Verzekeringwinkel is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Wij hebben onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering

ondergebracht bij JNP Groep met polisnummer 234703.

### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.deverzekeringwinkel.nl](http://www.deverzekeringwinkel.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's en onze privacyverklaring.



## BIJLAGE

### Onze kosten voor advies en bemiddeling

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten en hypotheeken.

### Ons kantoor werkt met de volgende tarieven.

- Uurtarief – tevens uitgangspunt voor de standaardtarieven
- Standaardtarief
- Product gerelateerd tarief (provisie)

Indien de intentie bestaat om een financieel product via ons kantoor af te nemen, is over onze dienstverlening tegen een fee **geen BTW** verschuldigd. In principe gaan wij uit van deze situatie. Als u vooraf expliciet aangeeft alleen een advies van ons te willen ontvangen zonder uiteindelijk productinvulling, dan is over onze dienstverlening wel BTW verschuldigd.

### **Indicatie uurtarief (fee)**

Onze uurtarieven zijn als volgt opgebouwd:

Financieel adviseur	€ 120,00
Commerciële ondersteuning	€ 75,00

Voorafgaand aan het adviestraject geven wij u een indicatie van het aantal uren dat wij denken nodig te hebben voor onze dienstverlening. De daadwerkelijke kosten zijn pas achteraf op basis van de exacte uren bekend en kunnen dus lager of hoger zijn dan de inschatting.

### **Vermogensopbouw (sparen, oudedagsvoorzieningen, etc.)**

Oudedagsvoorziening	€ 500,00
Omzetting lijfrente	€ 450,00
Vermogens-/beleggingsrekening openen	€ 200,00

### **Overlijdensrisicoverzekeringen**

Inventarisatie, analyse, advies en bemiddeling: ±5 uur	€ 375,00
--	----------

### **Uitvaartverzekering**

Standaard aanvraag	€ 100,00
--------------------	----------

### **Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen**

Inventarisatie, analyse, advies en bemiddeling	€ 750,00
--	----------

Per dossier kan aanvullend een toeslag in rekening worden gebracht i.v.m. extra werkzaamheden (bijvoorbeeld bij o.a. een afwijkend onderpand, inlossen kredieten, BKR - problemen, etc.). Vanzelfsprekend melden wij dit tijdig.