



Dienstenwijzer SamenSterk Advies

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. U als klant staat bij ons centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer staat kort beschreven wie wij als kantoor zijn en wat u van ons kantoor kunt verwachten. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht wordt om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

SamenSterk Advies
Jan Campertstraat 11, Unit D 1.06
6416 SG HEERLEN

Telefoon : 045-2080596
E-mail : info@samensterkadvis.nl
Internet : www.samensterkadvis.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Van maandag tot en met vrijdag zijn de openingstijden van 09:00 tot 16:30 uur.

Wij komen ook graag naar u toe. Gelieve hiervoor wel een afspraak te maken.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Wij kunnen/mogen u van dienst zijn op onderstaande gebieden:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Vermogen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen



Hoe werken wij?

Zoals reeds aangegeven staat u als klant bij ons centraal. Dit komt ook terug in onze werkwijze.

Tijdens een vrijblijvend kennismakingsgesprek leggen wij onze werkwijze uit. Bent u hiervan gecharmeerd dan volgt er een vervolgesprek. Wij zullen vervolgens een risico-inventarisatie maken waarbij niet alleen de te verzekeren risico's besproken worden. Sommige risico's kunt/wilt u best zelf dragen en hoeven zodoende niet verzekerd te worden.

Nadat wij een beeld hebben gekregen van uw wensen en behoeftes zullen wij diverse offertes opvragen voor de risico's welke verzekerd moeten worden. Wij zullen u vervolgens een advies geven waarbij er zowel gelet wordt op dekking als prijs.

Hebt u een keuze gemaakt dan zullen wij de gewenste verzekeringen voor u aanvragen en het traject bewaken.

Onze dienstverlening stopt niet zodra de verzekeringen zijn afgesloten. Wij spreken samen met u een termijn voor het maken van een nieuwe afspraak. Tijdens deze afspraak zullen wij alle verzekeringen met u bespreken en, indien noodzakelijk, aanpassingen doorvoeren.

Wat is onze relatie met aanbieders?

Wij doen zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Welke lidmaatschappen en registraties hebben wij?

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

AFM (Autoriteit Financiële Markten)
Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
RAiA (Register Adviseur in Assurantiën)
KvK (Kamer van Koophandel)

AFM

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12046000. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.



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 (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.017163.

RAiA

De erkenningsregeling RAiA bestaat sinds 2001 en maakt onderdeel uit van de Stichting Assurantie Registratie (SAR). De doelstelling van het RAiA is om de kwaliteit van het verzekeringsadvies aan ondernemers en particulieren op een hoog niveau te brengen en te houden. Dit wordt gedaan door het vaststellen van inhoudelijk en professionele criteria waar een RAiA aan moet voldoen. Dit wordt onderhouden door een jaarlijks systeem van bovenwettelijke permanente educatie

KvK

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 72041226.

Hoe worden wij betaald?

Afhankelijk van het product en/of dienst kan onze beloning verschillen.

- **Provisie:**
De provisie maakt onderdeel uit van de premie. Wij ontvangen onze vergoeding/provisie rechtstreeks van verzekeraar.
- **FEE:**
Wij brengen een FEE in rekening indien wij geen provisie ontvangen als vergoeding voor onze werkzaamheden (zie bijlage).
Indien wij een vergoeding vragen op basis van FEE dan zullen wij dit vooraf met u bespreken.
- **Abonnement:**
Voor diverse verzekeringen/diensten is wettelijk bepaald dat wij geen provisie meer mogen ontvangen. Denk hierbij aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, levensverzekeringen en hypotheek. Voor ons advies en bemiddeling bent u een vast bedrag verschuldigd. Daarnaast betaalt u ook nog een maandelijks abonnement. Naast ons maandelijks abonnement, welk u aan ons verschuldigd bent, betaalt u ook nog de premie aan de verzekeraar.

Tevens is het mogelijk dat wij verzekeringen, waarvoor wij wel nog provisie mogen ontvangen, aanbieden zonder provisie. In dat geval brengen wij een abonnement in rekening. Naast het bedrag van het abonnement betaalt u ook nog de premie (zonder provisie).

- **Execution only:**
Voor de complexe producten mogen wij uitsluitend bemiddelen nadat er een adviestraject heeft plaatsgevonden. Indien u een geen advies wenst is het ook mogelijk dat wij alleen de bemiddeling voor onze rekening nemen. Deze dienstverlening is uitsluitend bestemd voor klanten welke voldoende kennis en ervaring hebben met een specifiek financieel product en de eventuele gevolgen die dit product kan hebben voor hun financiële situatie.



Wat vragen wij van u?

Om uw belangen zo optimaal mogelijk 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. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

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 daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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 zo nodig 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.

Tijdige premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt dan heeft de verzekeringsmaatschappij, in bepaalde omstandigheden, het recht bij schade deze niet te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie 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 verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.



Heeft u een klacht?

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.

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.

Komen wij er samen niet uit, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. De (persoon)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Bijlage:

U betaalt rechtstreeks aan ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling.

Dit kunt u in één keer doen, maar ook middels een abonnementsvorm, waarbij u ook in de toekomst kunt rekenen op onze kennis en kunde. In onderstaand overzicht kunt u zien welke tarieven wij hanteren voor complexe en impactvolle producten:

Productcategorie	Basisfee	Abonnement	Execution Only
Overlijdensrisicoverzekering	€ 300,-- p/jr	€ 6,50 p/mnd	€ 200,--
Betalingsbeschermer	€ 600,-- p/jr	€ 25,-- p/mnd	€ 350,--
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 600,-- p/jr	€ 25,-- p/mnd	€ 250,--
Uitvaartverzekering	€ 300,-- p/jr	€ 6,50 p/mnd	€ 350,--