

## Dienstenwijzer

### **Informatie over onze dienstverlening**

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### **1 Wie zijn wij?**

**Ons kantoor heet “Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken”.**

*Bezoek- en correspondentieadres*

Keizelbos 1

1721 PJ Broek op Langedijk

*De vennoten van Kramer & Co. zijn Angela Meijer en Jan Kramer*

Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten, zowel aan particulieren als ondernemers. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### **Onze bereikbaarheid**

Telefoon 0226-312743

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

E-mail [kantoor@kramerverzekeringen.nl](mailto:kantoor@kramerverzekeringen.nl)

### **Openingstijden**

Maandag t/m donderdag van 9.30 tot 17.00 uur

Op vrijdag van 9:30 uur tot 13:00 en volgens afspraak.

In geval van nood kunt u buiten kantooruren inspreken op ons antwoordapparaat of kunt u ons een email sturen. Wij nemen dan z.s.m. contact met u op.

Tijdens vakantie verwijst ons antwoordapparaat naar de waarnemer.

### **2 Waarvoor kunt u bij ons terecht?**

Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- √ Spaarrekeningen
- √ Consumptief krediet
- √ Hypothecair krediet

- √ Pensioenverzekeringen
- √ Premiepensioenvorderingen
- √ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- √ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- √ Inkomensverzekeringen
- √ Vermogen
- √ Zorgverzekeringen

### **3 Onze dienstverlening**

Een goed financieel advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het afsluiten van een financieel product. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheek, pensioen en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van ons kantoor.

#### **Aard van onze dienstverlening**

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
4. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
5. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
6. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

## **4 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. Wij maken bij onze advisering een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn.

### **- 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 maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

## **5 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. Wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **- Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financieel 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 financiële dienstenpakket.

## - **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.

## **6 Ons beloningsbeleid**

Binnen ons kantoor staan de belangen van onze relaties centraal en dient van het beloningsbeleid geen negatieve prikkels uit te gaan die strijdig zouden kunnen zijn met het centraal zetten van onze klant. Dit slaat niet alleen op de correcte invulling van de wensen van de klant, maar ook op de beloning van ons kantoor. Door de compactheid van het bedrijf zal alle productie direct door de directie, voorafgaand aan de realisatie ervan, op kwaliteit en passendheid worden beoordeeld. Door onze dienstverlening te baseren op basis van directe beloning, wordt het risico op misselling tegengegaan.

### **Onze beloning door u aan ons kan bestaan uit:**

#### - **Provisie**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening.

#### - **Declaratie**

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die

daarmee gemoeid zijn. U weet dus van tevoren wat u gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvangt u hierover vooraf een bericht van ons.

Tarief voor uren

Soort adviseur/werk	Per uur excl. BTW	Per uur incl. BTW
Senior adviseur	€135,- per uur	€ 163,35
Junior Adviseur	€110,- per uur	€ 133,10
Administratief werk	€ 75,- per uur	€ 90,75

## - Betalingen

Betalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden.

Onze algemene regeling is dat de premies en rentes en andere bedragen rechtstreeks door het desbetreffende bedrijf worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Van nota's die wij aan u declareren, verwachten wij dat u die binnen de daarin genoemde termijn op onze rekening overmaakt. Kosten die wij voor het incasseren van de rekeningen moeten maken, komen ter uwen laste.

## 7 Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Autoriteit Persoonsgegevens
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Dienstverlenend Assurantie Kantoor (DAK)

### - Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken, is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12009804**.

Het register van vergunninghouders vindt u op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### - 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. Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken is aangesloten onder nummer 300.006350. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

- **Autoriteit Persoonsgegevens**

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

- **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 37032420

- **Erkend Financieel Adviseur / Erkend Hypotheek Adviseur**

Onze adviseur, Jan Kramer is als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer **11016**. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Daarnaast dien je deel te nemen aan de jaarlijks verplichte tweedaagse Permanente Educatie. Kijk op [www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl) voor meer informatie.

- **Dienstverlenend Advies Kantoor**

Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken is lid van de Coöperatie Dienstverlenend Assurantie Kantoor (DAK), het enige collectief van en voor onafhankelijke, deskundige adviseurs. Door de gezamenlijke inkoopkracht, zijn hier voordelen mogelijk op hypotheekleningen en verzekeringen. Wij zijn daar bekend onder lidnummer 1364

## **8 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 zullen wij 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 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: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Uw klacht indienen bij de Geschillencommissie is zonder kosten.

## **9 Uw privacy**

Vanwege onze dienstverlening beschikt Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken 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 dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **- Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **- Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **- Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

#### **- Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

#### **- Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek. Wordt daardoor onze bedrijfsvoering naar u toe niet meer mogelijk, dan zullen we onze samenwerking met u moeten beëindigen.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

#### **- Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens omgegaan, ook dan gaan wij daarover graag met u in gesprek.



Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## **10 Overige zaken:**

### **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, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig melden.

### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

### **Aansprakelijkheid**

Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken is beperkt tot € 1.250.618,00 op de bij De Vereende afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering, met polisnummer 5220.

### **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Kramer & Co. Verzekeringen en Geldzaken van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

### **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.kramerverzekeringen.nl](http://www.kramerverzekeringen.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard Dienstverleningsdocumenten en Algemene voorwaarden.