

Dit document wordt u aangeboden door Jouke Sjaardema Verzekeringen, Nieuwe Beestenmarkt 28, 2312 CH Leiden.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij van elkaar mogen verwachten.

Introductie

Jouke Sjaardema Verzekeringen is al vele jaren een begrip in Leiden en omstreken. De deur van ons kantoor op de Nieuwe Beestenmarkt 28 staat altijd voor iedereen open die persoonlijk geadviseerd wil worden op het gebied van Verzekeringen en Hypotheken, maar daar niet de hoofdprijs voor wil betalen. Wij doen dus altijd ons best om onze klanten te voorzien van een prima advies. In dit document informeren wij u graag over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren en hoe wij worden beloond. Ons bedrijf is aangesloten bij SEH.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Onze gebruikelijke dienstverlening



Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en hypotheek als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant. Wij brengen de persoonlijke (financiële) situatie in kaart en bespreken de wensen en doelstellingen.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van de financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product.

Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering bijvoorbeeld in geval van overlijden of arbeidsongeschiktheid. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 tot 17.00 uur.

Bezoekadres : Nieuwe Beestenmarkt 28
Postadres : Nieuwe Beestenmarkt 28
Postcode : 2312 CH
Plaats : Leiden
Telefoon : 071-5148851
Email : mailbox@sjaardema.nl
Internetadres : www.sjaardema.nl

Betalingen

Hypotheken

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen zij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij(en) en of volmachtbedrijven waar uw schadeverzekering gesloten is een vaste kostenvergoeding en of provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Als kantoor maken wij kosten. Voor de bemiddeling, het advies en onderhoud voor uw financiële producten vragen wij een vergoeding. Voor (levens)verzekeringen en betalingsbeschermers brengen wij u rechtstreeks advies- en onderhoudskosten (servicevergoeding) in rekening. Het voordeel van declaratie is dat het in de meeste gevallen leidt tot een lagere premie.

U ziet precies wat onze kosten zijn

Hieronder ziet u welke kosten wij rekenen voor de verschillende financiële producten.



Voor hypotheek hanteren wij vaste tarieven. Deze staan hieronder:

Alle hypotheek Declaratie € 2950,- op basis van maximaal 30 adviesuren

In ons advies is opgenomen:

Adviesgesprekken
Administratieve werkzaamheden en verslaglegging
Bemiddeling
Nazorg

De kosten voor onderstaande werkzaamheden bedragen:

Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 1.500,=;
Omzetting bestaande hypotheek	€ 1.500,=;
Bemiddeling rente bij rentevervaldatum	€ 250,=.

Voor de overige financiële producten rekenen wij ook met een vast tarief.

Product	Dienst	Reikwijdte	Enmalig vergoeding	Jaarlijkse onderhoudskosten
Losse overlijdensrisicoverzekering	Advisering Bemiddeling Onderhoud	8 aanbieders	€ 250,-	€ 25,-
Overlijdensrisicoverzekering bij hypotheek voor passeren	Advisering Bemiddeling Onderhoud	8 aanbieders	Bij hypotheek kosten inbegrepen	€ 0,-
Partner en kind uitvaartverzekering	Advisering Bemiddeling Onderhoud	5 aanbieders	€ 125,-	€ 15,-
Arbeidsongeschiktverzekering	Advisering Bemiddeling Onderhoud	4 aanbieders	€ 250,-	€ 75,-
Woonlastenbeschermer	Advisering Bemiddeling Onderhoud	3 aanbieders	€ 250,-	€ 25,-
Overige Complexe financiële producten	Advisering Bemiddeling Onderhoud	15 aanbieders	€ 500,-	€ 25,-

Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren. In de derde kolom geven wij aan met hoeveel financiële instellingen wij samenwerken. In de vierde kolom geven wij aan hoeveel wij eenmalig bij u in rekening brengen. In de vijfde kolom ziet u wat wij jaarlijks bij u in rekening brengen voor de onderhoudskosten van het afgesloten financiële product.

Deze kosten (kolom 4 en 5) vormen dan geen onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaald.

Afwijking van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie minder of meer tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12005809, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG van kracht per 25-5-2018). Zie ook de volgende pagina's in dit kader.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

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.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met dit dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.

Privacy / AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming 25-5-2018)

(zie ook op onze site: <https://www.sjaardema.nl/privacy-statement/>)

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten en/of verzekeringsproducten 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 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 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 financiering. 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 hypotheeken 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 wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten dit 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.
- 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.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar 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 onvoldoende of zelfs helemaal niet voor u kunnen uitvoeren.

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 persoonsgeven is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

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.

Toestemming klant

Als klant van Jouke Sjaardema Verzekeringen ga ik akkoord met de passage inzake Privacy/AVG:

Naam en voorletters klant:

.....

Datum:

Handtekening:

.....

.....

(eveneens akkoord met achterlaten op kantoor van een kopie van uw legitimatiebewijs)

Vragen?



We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze dienstenwijzer heeft kunnen lezen.

Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? Natuurlijk lichten wij u dit graag toe in een telefoongesprek of een persoonlijk gesprek bij u thuis of hier op kantoor.