

## Dienstenwijzer voor de cliënten van Eskes & Partners Assurantie Adviseurs BV

Naam kantoor: Eskes & Partners Assurantie Adviseurs BV  
Adres: Groesbeekseweg 9  
Postcode/plaats: 6585 KE MOOK  
Postcode 99  
6560 AB GROESBEEK  
Telefoon: 024- 3973837  
Fax: 024- 3973899  
E-mail: [info@eskespartners.nl](mailto:info@eskespartners.nl)  
Openingstijden: Maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur  
's- Avonds op afspraak.

**Buiten kantoortijden krijgt u via ons algemeen nummer, 024-3973837 het mobiele nummer van een medewerker van Eskes & Partners Assurantie Adviseurs BV.**

---

### A. Inleiding

Geachte cliënt,

De verzekeringsbedrijfstak hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2006 is de Wet Financiële Dienstverlening in werking getreden die eist dat de consument voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst informatie dient te krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener u biedt. In deze dienstenwijzer vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.

1. Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wet Financiële Dienstverlening (Wfd).
2. De complete tekst van de Wet Financiële Dienstverlening kunt u vinden op de website van de beroepsorganisatie waar wij bij zijn aangesloten; [www.nva.nl](http://www.nva.nl)

### B. Wie zijn wij?

1. Eskes & Partners B.V. zijn assurantie adviseurs en vormen een onafhankelijk tussenpersoon tussen verzekeringsmaatschappijen en verzekerden. Onze cliënten bestaan voornamelijk uit bedrijven. Wij leveren adviezen op het gebied van verzekeringen, pensioenvoorzieningen, hypotheek en vermogensbeheer. Wij leveren onze cliënten een op maat gesneden pakket, dat uiteraard per cliënt kan verschillen. Eskes & Partners staat bekend om zijn grondige aanpak en dat is het resultaat van jarenlange ervaring en een grote expertise.  
Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

### C. Onze diensten

#### C1. Algemeen:

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

**Schadeverzekeringen.** Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken; uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt; u een aanrijding met uw auto krijgt; er brand uitbreekt in uw huis enz. U kunt hierbij denken aan verzekeringen op het gebied van ziektekosten, arbeidsongeschiktheid, reis, auto en brand enz.

Zo ook verzekeringen, die op basis van een vooraf gemaakte afspraak de uitkering van een som geld garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

**Levensverzekeringen.** Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen, waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

**Hypotheek.** Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Wij zijn aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs in de persoon van mr. D.J.W.A. Rikken (Dolf).

**Beleggen en sparen.** Dit houdt in dat wij adviseren op welke wijze u structuur kunt aanbrengen in de opzet van vermogensvorming, waarbij wij gebruik maken van de knowhow van beleggingsinstellingen. Wij adviseren u bij het kiezen van bancaire producten en bemiddelen voor die instellingen.

**Financiële planning.** Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen c.q. te doen toenemen.

Uit hoofde van ons werk, 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.

## C2. Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken, op basis van de door u verstrekte gegevens, een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welke risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen, die elders zijn ondergebracht.
3. Wij geven u tips en adviezen, zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen.
4. Samen met u laten wij erop, dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de verschillen in voorwaarden door, tussen diverse verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies, teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden, zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u ontvangt conform de aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten, waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## C3. Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden en beperkingen, zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement in relatie tot het risico, dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag voor een verzekering correct en volledig is ingevuld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een calamiteit optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle papieren die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.
13. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens u door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of verandering van baan.
16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### **C4. Hypotheken en Consumptief krediet**

Indien u ons op het gebied van hypotheken inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke financiële voorzieningen u al hebt.
2. Wij brengen uw financiële positie in kaart, waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven.
3. Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde hypothecaire krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
4. Wij onderzoeken welke hypotheek- of kredietvorm voor u van toepassing kunnen zijn, en overleggen met u welke vorm uiteindelijk wordt gekozen. Daarbij geven wij u informatie over de voor- en nadelen van de verschillende hypotheek- en kredietvormen.
5. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie gelden.
6. Wij geven u informatie over de verschillen in producten, tarieven en voorwaarden.
7. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdensrisico ter inlossing van de kredietplicht bij voortijdig overlijden.
8. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter inlossing van de kredietplicht bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijkse lasten.
9. Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het hypothecaire krediet.
10. In geval de inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering, kunt u van ons de dienstverlening verwachten als onder C3.
11. Wij controleren met u of de aanvraag voor de geldlening correct en volledig is ingevuld en aansluit bij de aanvraag. Indien van toepassing onderhandelen wij voor u met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden.
12. Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.
13. In geval van een hypothecair krediet zorgen wij ervoor dat de waarde van het onderpand, dat dient ter hypothecaire zekerheid, wordt getaxeerd. De kosten van de taxatie zijn voor uw rekening.
14. Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de bank geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventuele ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verlopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd uw eigen verantwoordelijkheid.
15. In geval van een hypothecair krediet controleren wij of de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de kredietverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd.
16. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
17. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.

#### **C5 Sparen en betalen (bancaire producten)**

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens onderzoeken wij op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd.
2. Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Indien u advies vraagt omtrent spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.
5. Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden van de producten.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een rekening.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een rekening correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens onze relaties door een bank worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
11. Indien de datum waarop een belegging tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals indien gewenst de mogelijkheden van herbeleggen.
12. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.
13. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten het volgende van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. 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.
2. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is ondermeer nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven of dat u onnodig premie betaalt.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. 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.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

#### E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 uur tot 17.00 uur.
3. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u een telefonische afspraak maken.
4. Telefoon tijdens kantooruren: 024-3973837.
5. Telefoon buiten kantooruren: idem, u hoort dan het mobiele nummer van een medewerker.
6. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of flinke schade kunt u ons bereiken via telefoonnummers: 024-3973837 of 06-53324853 of 06-25000587 of 06-29251118.
7. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, per fax 024-3973899 of per e-mail info@eskespartners.nl.

#### F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

#### F1. Incasso door Eskes & Partners BV

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie **schadeverzekeringen** door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
  - a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro,
  - b) automatische afschrijving per bank of giro.
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u bekend is gemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een betaalopdracht.
5. Premies worden in principe per jaar vooraf betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per halfjaar, per kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons heeft betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan op de hoogte.
10. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.
11. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, laat het ons dan weten.

#### F2. Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie van uw **levensverzekering(en)** via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u bekend is gemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een betaalopdracht.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per halfjaar, per kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
7. Als u kiest voor gespreide betaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.
8. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
9. Als uw premie wordt belegd in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan op de hoogte.
10. als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### **F3. Afspraken rondom premiebetaling**

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. 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.

### **G. Onze relatie met verzekeraars**

Wij behoren geheel tot de ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid, dus zonder contractuele verplichtingen, de producten van een groot aantal verzekeraars kunnen adviseren. Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars. Wij geven u op verzoek graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken. Geen van de aandelen van ons bedrijf zijn in handen van een verzekeringsmaatschappij of andere financiële instelling.

### **H. Hoe worden wij beloofd?**

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding 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.

### **I. Onze kwaliteit. De naam en hoedanigheid waaronder wij geregistreerd staan bij de AFM**

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: Schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypothecair krediet, spaarrekeningen en betaalrekeningen en elektronisch geld. Ons kantoor is ingeschreven in het Wfd-register onder nummer: 12006948. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wfd-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl))
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 10142647.
3. Wij zijn tevens lid van de NVA (Nederlandse Vereniging van Assurantieadviseurs en financiële dienstverleners). Het NVA-lidmaatschap is een kwaliteitslabel van adviesvrijheid, vakbekwaamheid, professionaliteit en integriteit van ons bedrijf. Wij zijn aangesloten bij de stichting Erkend Hypotheek Adviseur in de persoon van Mr. D.J.W.A. Rikken. Hij voldoet aan de eisen van vakbekwaamheid en ervaring. Deze erkenningsregeling is een kwaliteitslabel. Ons kantoor beschikt over twee RAIA adviseurs. RAIA staat voor erkenningsregeling Registeradviseur in assurantiën.
4. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

### **J. Beëindiging relatie**

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons, totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **K. Klachten**

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG. T. 0900-3552248. e-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl). Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
5. U kunt zich desgewenst tot de Burgerlijke Rechter wenden.