



SERVICEKAART

De servicekaart is een beschrijving van onze dienstverlening en werkwijze.

Deze servicekaart informeert u over:

- 1) **Onze adresgegevens**
- 2) **Bereikbaarheid**
- 3) **Onze registratie bij organisaties/instanties**
- 4) **De producten en diensten die wij u kunnen bieden**
- 5) **Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen**
- 6) **Wat verwachten wij van u**
- 7) **Hoe worden wij beloond**
- 8) **Welke klachtenmogelijkheden heeft u**
- 9) **Het beëindigen van onze samenwerking**

1. Onze adresgegevens zijn:

B&R Financiële Diensten
Curieweg 9 Kamer 1.3
3208 KJ Spijkensisse

2. U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefoonnummer kantoor: 0181-310075
Mobiel Reginald Molenaar: 06-53345547
Mobiel Bas Voorwald: 06-46170039
E-mail: info@bnrnet.nl www.bnrdirect.nl

Onze openingstijden zijn van maandag t/m vrijdag van 09.00 – 17.00, telefonisch doorlopend bereikbaar.
Wilt u ons bezoeken, maakt u dan een afspraak, ook buiten kantooruren mogelijk.

3. Onze registratie bij organisaties/instanties

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundig advies.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De Wet financieel toezicht stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De AFM houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12008286. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Dit register is in te zien via www.afm.nl.

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen of u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de KiFiD.

Ons aansluitnummer bij de KiFiD is: 300.005111.

Meer informatie over de taken en werkwijze van de KiFiD vindt u via: www.KiFiD.nl.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De SEH is een kwaliteitslabel voor hypotheekadviseurs. De hypotheekadviseurs die dit label mogen voeren, hebben de SEH laten zien dat zij deskundig en ervaren zijn in het geven van hypotheekadvies.

Het registratienummer van onze Erkend Hypotheekadviseur, 12823 en 13012.

Meer informatie kunt u terugvinden via: www.erkendhypotheekadviseur.nl.

4. De producten en diensten die wij u kunnen bieden

Particuliere schadeverzekeringen

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- | | | |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| - Ziektekostenverzekering | - Rechtsbijstandverzekering | - Opstalverzekering |
| - Autoverzekering | - Caravanverzekering | - Inboedelverzekering |

Zakelijke schadeverzekeringen

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| - Aansprakelijkheid bedrijven | - Bedrijfsschade | - Bestelauto/vrachtauto |
| - Rechtsbijstand voor bedrijven | - Wegvervoerdersaansprakelijkheid | - Brandverzekering |

Levensverzekeringen en daaraan gekoppelde spaarproducten

Levensverzekeringen (al dan niet gekoppeld aan uw hypotheek) zijn verzekeringen die uitkeren bij in leven zijn op een bepaalde datum of bij eerder overlijden. Voorbeelden hiervan zijn:

- Lijfrenteverzekeringen of Lijfrentespaarrekeningen
- Uitvaartverzekeringen
- Overlijdensrisicoverzekering

Dit zijn enkele voorbeelden, maar er zijn natuurlijk nog veel meer risico's waar u mee te maken heeft.

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

- wij maken samen met u een inventarisatie van uw huidig verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen;
- wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen;
- wij geven u advies zodat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert;
- wij lopen met u de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden, zodat deze goed aansluiten bij uw wensen en omstandigheden;
- wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering;
- wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is;
- indien 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 kan de acceptatie op zich laten wachten of moet er eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien in de periode van de voorlopige dekking een schade optreedt, bent u hiervoor verzekerd binnen de voorwaarden die een maatschappij stelt met betrekking tot de voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen, maar dat zal dan in het advies besproken worden, zodat u weet welke gevolgen de keuze voor een product voor u kan hebben;
- op uw verzoek kunnen wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u bekijken wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen;
- wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.

Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, uw belangen. Wij zullen u begeleiden in het schadetraject.

Hypotheken

De erkenning van de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) is een kwaliteitslabel voor hypotheekadviseurs. De hypotheekadviseurs die dit label mogen voeren, hebben de SEH laten zien dat zij deskundig en ervaren zijn in het geven van hypotheekadvies. Om Erkend Hypotheekadviseur te blijven moeten wij jaarlijks Permanente Educatie (PE) volgen.

Als Erkend Hypotheekadviseur zijn wij als geen ander in staat een op uw situatie toegepast hypotheekvoorstel te maken. Dit kan zijn bij de aankoop van een (nieuwbouw)woning, maar ook bij het oversluiten van uw huidige hypotheek.

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

- wij inventariseren samen met u uw persoonlijke, financiële situatie;
- wij bekijken samen met u de wensen en de mogelijkheden;
- wij maken een financieringsopzet op maat;
- wij bekijken welke geldverstrekker(s) voor uw situatie de beste voorwaarden en tarieven hanteren;
- vervolgens vragen wij een offerte aan bij de geldverstrekker naar keuze;
- wanneer de offerte binnen is zullen wij deze met u uitgebreid bespreken en de stukken die door de geldverstrekker gevraagd worden compleet maken;
- wanneer de geldverstrekker alle stukken gecontroleerd heeft en akkoord bevonden, sturen zij dit door naar een door u gekozen notaris;
- op een afgesproken tijdstip kunt u bij de notaris terecht om de hypotheek te laten passeren.

Premiebetaling

B&R Financiële Diensten incasseert in principe geen premies. Alle via ons kantoor ondergebrachte verzekeringen worden rechtstreeks door de betreffende maatschappij geïncasseerd.

Als u vragen hebt over een afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugdraaien, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Als u kiest voor een gespreide premiebetaling dan betaalt u er in sommige gevallen een opslag voor.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt, zoniet dan kan een maatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook zal dan alsnog de verschuldigde premie worden geïncasseerd. De bijkomende 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.

Privacy

In verband met 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.

5. Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Ongebonden objectief adviseur/bemiddelaar

Ons kantoor is niet gebonden aan welke maatschappij/bank dan ook. In uw belang doen wij zaken met veel verschillende financiële instellingen. Ons kantoor kan daardoor voor u een objectieve analyse maken van bijna alle producten die er in de markt verkrijgbaar zijn. Uit het brede aanbod kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar uw wens. Daarbij kijken we onder meer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze keuze.

6. Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet, niet juist of onvolledig opgeeft, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende verzekering en komen derhalve voor uw eigen rekening. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering en om ons advies mede op te baseren. Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zonodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van een verzekering, hypotheek en/of overige voorziening vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, enzovoort), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie. Genoemde mutaties kunnen voor een verzekeringsmaatschappij/bank risicoverzwarend werken, waardoor zij in staat gesteld moeten worden het gewijzigde risico opnieuw te kunnen beoordelen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar/bank.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken van verzekeraar, bank of ons kantoor te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen.

7. Hoe worden wij beloofd?

Provisie

Provisie is de inkomstenbron die wij ontvangen van de verzekeraars waarmee wij samenwerken. Voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen ontvangen wij een periodiek vergoeding. Deze vergoeding of provisie is meestal een percentage van de premie bij schadeverzekeringen,

Bemiddelingsfee

Voor onze overige dienstverlening (hypotheeken, levensverzekeringen, en inkomensverzekeringen) ontvangen wij géén vergoeding van de maatschappij of bank. Wij spreken met u voorafgaand aan de dienstverlening af wat u van ons mag verwachten en wat u daarvoor gaat betalen. Wij hanteren een vaste prijs, zodat u vooraf helderheid heeft over de kosten.

8. Welke klachtmogelijkheid heeft u

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat we kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Mochten wij daar echter niet in slagen of u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Ons aansluitnummer bij de KiFiD is: 300.005111.

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-3552248

Meer informatie over de taken en werkwijze van de KiFiD vindt u via: www.KiFiD.nl.

9. Het beëindigen van onze samenwerking

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. 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.