

DIENSTENWIJZER

Naast algemene informatie over Waterman Assurantiën & Hypotheken B.V. vindt u in deze dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening en onze klachtenregeling.

WIE ZIJN WIJ?

Waterman Assurantiën & Hypotheken B.V.

Bezoekadres : Dorpsstraat 66A, 4413 BN KRABBENDIJK

Postadres : Postbus 20, 4413 ZG KRABBENDIJK

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

ONZE BEREIKBAARHEID

Telefoonnummer : 0113-504556

Emailadres : info@watermanassurantien.nl

Internet : www.watermanassurantien.nl

OPENINGSTIJDEN

Maandag : 13:00 uur – 17:00 uur

Dinsdag : 08:30 uur – 12:30 uur – 13:30 uur – 17:00 uur

Woensdag : 08:30 uur – 12:30 uur – 13:30 uur – 17:00 uur

Donderdag : 08:30 uur – 12:30 uur – 13:30 uur – 17:00 uur

Vrijdag : 08:30 uur – 12:30 uur – 13:30 uur – 17:00 uur

In geval van nood zijn wij buiten kantooruren bereikbaar via het op ons antwoordapparaat vermelde telefoonnummer 06 53 97 73 93. Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. U kunt met ons ook een afspraak maken buiten kantooruren. Indien wenselijk komen wij ook naar u toe.

WAARVOOR KUNT U BIJ ONS TERECHT?

Waterman Assurantiën & Hypotheken B.V. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Elektronisch geld
- Hypotheken
- Inkomstenverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Zorgverzekeringen

LIDMAATSCHAPPEN EN REGISTRATIES

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

Autoriteit Financiële Markten (AFM).

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12013042. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl/registers.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan verwachten wij dat u dit zo spoedig mogelijk bij ons meldt, mondeling, via mail of schriftelijk. Wij zullen, binnen redelijkheid, alles in het werk stellen om samen met u tot een oplossing te komen. Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Zouden wij er niet in slagen uw klacht naar tevredenheid op te lossen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag, een onafhankelijke instantie die uw klacht kan beoordelen. Het adres hiervan luidt: Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG, het telefoonnummer 0900-3552248 en het e-mailadres info@kifid.nl. Op www.kifid.nl vindt u meer informatie. Ons aansluitnummer bij het KIFID is 300.000.082 Uiteraard kunt u zich ook wenden tot de burgerlijke rechter.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 22044153.

Autoriteit Persoonsgegevens

Vanwege onze dienstverlening beschikt Waterman Assurantiën & Hypotheken B.V. 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 in Den Haag onder meldingsnummer: m1647376. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

HOE KOMEN WIJ TOT EEN ADVIES?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij zijn vrij in ons advies en niets verplicht aan onze aanbieders. Toch richten wij ons niet op alle aanbieders in Nederland. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie of rente onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering of wanneer er maatwerk is.

Wij doen voornamelijk zaken met de volgende verzekeraars en banken; *Aegon, Allianz, Nationale Nederlanden, De Zeeuwse Verzekeringen, Klaverblad, Verzekerings Combinatie Nederland, De Goudse, ARAG, DAS, Europeesche en Pro Life Zorgverzekeringen.*

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit altijd vooraf.

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.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor het aan u te verstrekken advies 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 om een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het maken 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 geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Ook een verbouwing of een verhuizing dient u ons te melden. Als u een kostbare aankoop doet is het zaak ons te informeren. Wijzigingen in elders lopende verzekeringen kunnen ook van invloed zijn. In uw eigen belang dient u ons de gevraagde en nodige gegevens te verstrekken. Dan kunt u omgekeerd van ons een passend advies verwachten. Kortom een voortdurende wisselwerking tussen u en ons blijft geboden!

ONZE BELONING

Wij streven een bestendige relatie na gebaseerd op vertrouwen. Indien uw gevoel na de oriëntatie niet optimaal is, bent u niets verplicht. Een oriëntatiegesprek (van maximaal 1 uur) is altijd gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. De financiële instelling c.q. de verzekeringsmaatschappij draagt een deel van de provisie c.q. premie aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de provisie c.q. de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Bij een aantal van onze diensten betaalt u bij aanvang eenmalig een vast bedrag voor onze dienstverlening. Wij maken de kosten die wij rekenen kenbaar in de standaard Dienstverleningsdocumenten (DVD) en een overzicht van de kosten die wij rekenen voor de advisering en/of bemiddeling van onze verschillende diensten.

BETALINGEN VAN PREMIES E.D.

Alle betalingen/premies die u in verband met een hypotheek/verzekering moet voldoen aan de geldverstrekker(s) en/of verzekeraar(s), betaalt u rechtstreeks en niet via ons. De aanbieder stuurt u hiervoor een acceptgiro of nota. In een aantal gevallen is automatische incasso van toepassing. Tijdige en volledige betaling is in uw eigen belang en voorkomt problemen.

NOG VRAGEN?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer 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.watermanassurantie.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, de standaard Dienstverleningsdocumenten (DVD) en een overzicht van de kosten die wij rekenen voor de advisering en/of bemiddeling van onze verschillende diensten.

TOT SLOT

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 met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant-)relatie aan te gaan die naar beider tevredenheid zal verlopen.