

DIENSTENWIJZER Kemperman Verzekeringen VOF

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door Kemperman Verzekeringen VOF, Beatrixplein 1, 7031 AJ Wehl.

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 wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Kemperman Verzekeringen VOF biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, sparen, en banksparen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Wij zien het als onze taak u zo optimaal mogelijk te adviseren inzake verzekerbare risico's. Wij geven u adviezen over welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Kemperman Verzekeringen VOF is aangesloten bij de branche organisatie SEH.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij zijn ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid, zonder contractuele verplichtingen de producten van een selectief aantal banken/ verzekeraars kunnen adviseren.

Binnen de samenwerking tussen ons en de RegioBank is sprake van een exclusiviteit voor spaar- en betaalproducten.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeraar heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in Kemperman Verzekeringen VOF.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: **bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering, alleen advisering.**

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen en sparen.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij gaan u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van wensen, behoeften en risicobereidheid van u, vastleggen van uw klantprofiel. Om tot een oordeel te komen over de materiekennis en ervaring van u met complexe financiële producten;

2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies. Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze.
Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen 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.

Hebt 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 situatie sprake is van onder- of juist oververzekering en dat u niet dubbel verzekerd bent.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

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.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u rechtstreeks contact wenst met de verzekeraar stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie

Wij vragen u de gegevens uit de van ons ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 09:00 uur tot 13:00 en van 13:30 tot 17:30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooruren maken.

Bezoekadres	: Beatrixplein 1, 7031 AJ Wehl
Postadres	: Postbus 8
Postcode	: 7030 AA
Plaats	: Wehl
Telefoon	: 0314-684141 (ook buiten kantooruren bij nood)
Email	: info@kempermanverzekeringen.nl
Internetadres	: www.kempermanverzekeringen.nl

Betalingen

Hypotheeken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet 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 of het krediet, 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) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij kosten zoals salarissen, kosten van huisvesting, vergunningen en opleidingen. De vergoeding die wij voor onze werkzaamheden vragen kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld

Vergoeding via de premie:

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaald.

Vergoeding per uur of vast tarief:

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te voldoen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u werkzaam zijn geweest vermenigvuldigt met ons uurtarief. Het exacte uurtarief alsmede een indicatie van uren wordt u voorafgaand aan de werkzaamheden verstrekt.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief met u overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is dan niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling hebt afgesloten en het aantal uren dat wij voor u werkzaam zijn geweest.

Let wel; ook als er via onze bemiddeling geen financieel product wordt afgesloten bent u ons een vergoeding verschuldigd voor de gemaakte kosten in geval van advisering op basis van uren of een vast tarief.

Levensverzekeringen, hypotheke, bankspaarprodukten:

voor onze dienstverlening op het gebied van deze producten worden wij op verschillende manieren beloond:

Beloning voor onze dienstverlening uit provisie (oude producten van vóór 2013)

Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs

Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief

Beloning uit provisie (producten van vóór 2013)

Producten	Beloning in percentage	
	Jaarlijkse doorlopende provisie	Aantal termijnen
levensverzekeringen	6-8 % van de premie	gehele looptijd
lijfrenteverzekeringen	6-8 % van de premie	gehele looptijd
bankspaarprodukten	6-8 % van de premie	gehele looptijd

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten

Beloning op basis van een vaste prijs

Productcategorie	Tarieven van onze dienstverlening
Hypotheekplan op basis van aankoop of herfinanciering van een woning	€ 2.750,00
Hypotheekplan op basis van een 2 ^e hypotheek of verhoging binnen de hypothecaire inschrijving voor niet hypotheekklanten	€ 1.000,00
Hypotheekplan op basis van een 2 ^e hypotheek of verhoging binnen de hypothecaire inschrijving voor bestaande klanten	€ 500,00
Kosten hypotheekplan welke in rekening worden gebracht bij annulering	€ 1.000,00
Analyse inkomensrisico's	€ 500,00
Expirerende lijfrente	€ 150,00

Beloning op basis van tarief per uur:

In alle overige situaties werken wij op basis van urenverklaring

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- specialist hypotheken	€ 125,00
- financieel adviseur	€ 95,00
- medewerker binnendienst	€ 50,00

Voorafgaand aan onze dienstverlening stemmen wij het exacte uurtarief alsmede een indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben met u af.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12016794 voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

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. Ons aansluitnummer bij Kifid luidt: 300.012349

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG