



## DienstenWijzer

Geachte relatie,

VerbijsterendAdvies.nl en haar adviesdochters DeHypotheekenMakelaar.nl en DePensioenMakelaar.nl hechten bijzondere waarde aan het verstrekken van gedegen en objectieve voorlichting op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen en overige financiële dienstverleningen. Immers alleen met ongekleurde en zo volledig mogelijke informatie, kunt u de juiste keuzes maken voor de inrichting en bescherming van uw financiële leven. Of dat nu uw privé leven betreft, of uw bedrijf, of de combinatie van zakelijk/privé, we staan heel graag voor u klaar als 100% onafhankelijk professioneel dienstverlener!

### **Wet Financieel Toezicht als minimale norm**

In de financiële branche zijn daartoe overigens ook wettelijke regels opgesteld, die voorschrijven aan welke punten door financiële dienstverleners minstens aandacht besteed moet worden bij de voorlichting en advisering van consumenten. Deze wetgeving vindt u onder andere in de WFT ofwel de Wet Financieel Toezicht. VerbijsterendAdvies.nl, DeHypotheekenMakelaar.nl en DePensioenMakelaar.nl achten de wet- en regelgeving de minimale norm en stellen alles in het werk om u van wetoverstijgend excellent advies en van meer dan uitstekende service te bedienen. Daarin vindt u ook meteen de onderscheidende kracht van VerbijsterendAdvies.nl en haar adviesdochters DeHypotheekenMakelaar.nl en DePensioenMakelaar.nl ten opzichte van 'direct writers' zoals internetverzekeraars. Als u persoonlijk en 100% onafhankelijke advies prefereert, dan bent u bij VerbijsterendAdvies.nl en haar adviesdochters DeHypotheekenMakelaar.nl en DePensioenMakelaar.nl in uitstekende handen! Misschien niet altijd de allergoedkoopste, maar wel de beste! In deze brochure leest u hier meer over.

### **Wat we van elkaar mogen verwachten**

Met onze DienstenWijzer proberen wij niet alleen duidelijk te omschrijven wat u van óns mag verwachten. Maar om goed te kunnen adviseren verwachten we van ú als hypotheek- pensioen- en/of verzekeringsrelatie ook het een en ander. Het tijdig ontvangen van relevante correcte en volledige informatie is bijvoorbeeld onontbeerlijk voor uw adviseur. Denkt u maar eens aan de geboorte van een kind wat bijgeschreven moet worden op uw ziektekostenverzekering. Of het melden van arbeidsongeschikt raken, zodat wij zo snel mogelijk uw verzekeraar op de hoogte kunnen stellen om een uitkering of premievrijstelling te claimen. Veelal zijn daar namelijk scherpe termijnen aan gebonden met sancties! Voor verzekeringen die u aan ons toevertrouwd mag u op ons rekenen, elders lopende verzekeringen kunnen we uiteraard niet monitoren..

### **Nog meer kwaliteitswaarborgen**

Om de kwaliteit van dienstverlening nog verder te waarborgen zijn VerbijsterendAdvies.nl, DeHypotheekenMakelaar.nl en DePensioenMakelaar.nl verder onder andere aangemeld bij:

- **AFM**, ofwel de "Autoriteit Financiële Markten" (onze accreditatie no. 1200.4165 zie: [www.autoriteit-fm.nl](http://www.autoriteit-fm.nl)) en bij
- **StFD**, ofwel de Stichting Financiële Dienstverlening voor oa het jaarlijkse kritische 'self-assessment' en adviezen.
- **KvK**, Kamer van Koophandel Eindhoven voor alle ondernemers, dus ook voor de financieel dienstverlener.
- **SEH**, de Stichting Erkend Hypotheek Adviseur (zie : [www.seh.nl](http://www.seh.nl) tnv erkend adviseur M.J.F. van Bijsterveld) en
- **Klachteninstituut**, KIFID, de onafhankelijke mediator (onze accreditatie no. 300.001698 zie: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).
- **Buro D&O voor educatie en professioneel kwaliteitsadvies & begeleiding** (zie: [www.deno.nl](http://www.deno.nl))
- **CBP College Bescherming Persoonsgegevens**, zodat uw vertrouwelijke gegevens zorgvuldig bewaakt zijn!
- **NIBUD**, buro voor budgetadvies
- **Unit4Agresso**, voor slimme software-oplossingen, zoals adviessoftware en clientdatabase.

**Ons kantoor heeft alle benodigde en PE-onderhouden vergunningen om te mogen adviseren en bemiddelen in:**

- **Schadeverzekeringen**, van Aansprakelijkheid tot Zeilboot, particulier en zakelijk
- **Levensverzekeringen**, en van Arbeidsongeschiktheid naar Gouden Handdruk, Ziektekosten etc., particulier en zakelijk
- **Pensioenverzekeringen**, particulier individueel en zakelijk collectief voor directie en personeel (valt onder 'Leven')
- **Hypotheek**, particulier en zakelijk
- **Krediet**, doorlopend of juist aflopend, particulier en zakelijk
- **Spaarrekeningen**, Betaalrekeningen en overig Electronisch geld
- U checkt dit bij: [www.AFM.nl/registers/dienstverleners/VerbijsterendAdvies.nl](http://www.AFM.nl/registers/dienstverleners/VerbijsterendAdvies.nl)

## **Maar desnoods onafhankelijke mediation door het Klachteninstituut 'KIFID'**

In onze voorlichting en dagelijkse dienstverlening aan u, trachten wij met alle mogelijke instrumenten en toegankelijke instituten zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud en strekking van wet- en regelgeving, ofwel doen wat je belooft. Maar het blijft natuurlijk uiteindelijk allemaal mensenwerk, als er dus toch eens iets mis mocht gaan, dan lossen we dat graag snel en sportief met u op. Maar mocht ook dat om welke bijzondere reden dan ook eens een keer niet lukken, dan is het goed om te weten dat wij daartoe zelfs aangesloten zijn bij het klachteninstituut KIFID. Deze zal als onafhankelijke mediator, de passende oplossing zoeken voor de casus, zodat we daarna weer verder kunnen met een schone lei. Naar wij echter hopen is onze jaarlijkse bijdrage aan dit klachteninstituut geheel nutteloos, maar omdat je nooit alles van tevoren kunt weten, verzeker je sommige zaken vooraf...ook wijzelf dus!

## **Onafhankelijk en ongebonden**

Ons bedrijf is volledig onafhankelijk en ongebonden en niet met vreemd geld gefinancierd. Dat wil zeggen dat Verbijsterend-Advies.nl en haar adviesdochters DeHypothekenMakelaar.nl en DePensioenMakelaar.nl geen enkele contractuele productie-verplichting heeft, en dus geheel vrij is in de advieskeuze van financiële producten van verzekeraars, banken en/of andere hypotheekverstrekkers.

## **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige particuliere onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of aandelen in ons bedrijf.

## **Selectie van aanbieders en producten**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen obv diverse criteria, zoals productvoorwaarden, prijs/kwaliteitsverhouding, kwaliteit van dienstverlening, digitaal gemak, en overige eigen ervaringen. Wij bepalen dus zelf wie dat zijn, maar zullen uw eventueel ontbrekende voorkeursaanbieder desgewenst op uw verzoek ook in het vergelijk betrekken. Wij zijn dus in ieder geval volledig vrij in onze advisering en inkoopkeuze bij een scala aan banken pensioenfondsen en verzekeraars van A tot Z.

- In onze advisering betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht tegen een van tevoren met u afgesproken adviesfee. Deze producten kennen namelijk doorgaans geen afsluitprovisie.

## **Wijze van beloning**

De kosten van onze werkzaamheden worden doorgaans betaald door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dat is dan soms een (procentuele en/of wettelijk afgetopte) afsluitprovisie, maar vaker een *zolang de betreffende post via ons agentschap loopt*, doorlopende (maand/kwartaal/halfjaar/jaar)provisie. Indien wij u rechtstreeks kosten in rekening zouden brengen, naast of in plaats van de door u te betalen afsluit- en/of doorloopprovisie, stemmen wij u dit uitdrukkelijk en van tevoren met u af. Bijvoorbeeld spreken we dan een urentarief af, of een aan de inspanning gerelateerd adviestarief, zoals een vast of urentarief voor het regelen van uw hypotheek. Een duidelijk van tevoren afgesproken adviestarief dus, of onze beloning lift mee in de bruto prijs van het product, ofwel in de premie of afsluitprovisie.

## **Wij zijn u graag vlekkeloos van dienst....**

Zoals u ziet is het er ons ernstig aan gelegen het u absoluut naar de zin te maken en om transparant te werken. Want als ú tevreden bent, is het voor ons ook prettiger werken. Ook zult u dan een goede bevriende relatie durven recommeren, en tevreden klanten daar is het ons juist om te doen, en dat is ons ook nog een leuke cheque waard, vraag daar dus eens om! Deze en heel veel andere waardevolle informatie vindt u ook op onze websites.

(zie: [www.DeHypothekenMakelaar.nl](http://www.DeHypothekenMakelaar.nl) [www.DePensioenMakelaar.nl](http://www.DePensioenMakelaar.nl) [www.VerbijsterendAdvies.nl](http://www.VerbijsterendAdvies.nl) )

Den Dungen, 01 januari 2009



Marcel J.F. van Bijsterveld, *directie, gediplomeerd Gevolmachtigd Agent en SEH Erkend HypotheekAdviseur*  
Bijlagen: CV, 'DienstenWijzer onze werkwijze' en bij complexe producten ons 'DienstVerleningsDocument'.

## Korte CV van de initiator van VerbijsterendAdvies van De PensioenMakelaar.nl & De HypothekenMakelaar.nl

Den Dungen juli 2009,

Opgegroeid in de ouderlijke MKB-omgeving als oudste van 7 kinderen in het katholieke gezin, had Marcel J.F. van Bijsterveld een onbezorgde jeugd. Wel moest er natuurlijk flink meegewerkt worden, "*want daaraan is nog nooit iemand doodgegaan*" zo zei men die dagen..

Gymnasium Alpha (*Quid quid it est, timeo Danaos et dona ferentes & van Alpha tot Omega*) werd aan het Alberdijnck Thijm College te Hilversum succesvol en zonder doublures doorlopen, gevolgd door Rechten aan de Rijksuniversiteit te Utrecht. Met kandidaats werd het studiepad definitief verlegd en volgden diverse ondernemers-diploma's en een nog actievere bijdrage aan de ouderlijke bedrijven.

Op enig moment leidt het carrièrespoor echter naar een nieuwe branche: de financiële dienstverlening. Diverse succesvolle commerciële functies bij verzekeraars volgen elkaar op: zoals Nederlanden 1870 NV, Zwolsche Algemeene NV en Royal & SunAlliance NV. In de tussentijd werden ook voortdurend en aaneensluitend gerichte vakstudies behaald: vanaf het ondernemersdiploma Assurantie B, naar het zware A-diploma en Pensioen Praktijk, Branche Leven tot en met zelfs het diploma "Gevolmachtigd Agent". Met dit laatste document kan met verzekeraars overeen gekomen worden dat men voor haar rekening en risico, polissen zélf opmaakt en afwikkelt in premie en schade, zodat hiermee de snelheid en kwaliteit van dienstverlening in eigen beheer komt. Inmiddels zijn deze diploma's door WFT hernoemd, en is er sprake van een voortdurende PE-verplichting (Permanente Educatie) afgesloten met een toetsing van parate kennis.

Voordat voor zelfstandig ondernemerschap gekozen wordt, is de laatste loondienstfunctie, die van commercieel directeur bij de landelijk opererende franchiseformule Hypotheek Visie. Met ongeveer 70 advieswinkels een top-5 speler op zijn marktgebied, waarbij de hypotheek het startpunt van het financiële maatwerk en cliëntenrelatie is. De vergaarde kennis kan weer toegevoegd worden aan de reeds aanwezige kennisbagage, en vormt startpunt voor verdere professionalisering en de verdere doorgroei in het zelfstandig ondernemerschap.

Met de start van VerbijsterendAdvies van De PensioenMakelaar.nl & De HypothekenMakelaar.nl, beoogt de initiator met een groot gevoel van verantwoordelijkheid en maatschappelijk besef, zich te profileren door hoogstpersoonlijk advies. Door alle ingrediënten eerst gedegen te inventariseren, persoonlijke omstandigheden nú en in de toekomst daartegen af te zetten, bestaande en ontbrekende faciliteiten in kaart te brengen, wordt een zorgvuldige en consciëntieuze afweging mogelijk. Zeker als de conclusie in voor u heldere en begrijpelijke taal wordt neergezet: welhaast academische pensioenproblematiek bijvoorbeeld, wordt helder inzichtelijk gemaakt voor werkgever en werknemer. Ingewikkelde hypotheekmaterie wordt een voor u begrijpelijk financieringsverhaal.

De adviesondernemingen zijn om de uitgangspunten van topkwaliteit te waarborgen, zoals u al in onze DienstenWijzer las, aangemeld bij toezichthoudende instanties, zoals Autoriteit Financiële Markten (AFM), KIFID en Ombudsman voor klachten, Stichting Erkend Hypotheek Adviseur (SEH), KvK, etcetera. En via PE blijft de brede kennis, ondanks de bijna dagelijkse mutaties van wet- en regelgeving, voortdurend up-to-date. Bij VerbijsterendAdvies van De PensioenMakelaar.nl & De HypothekenMakelaar.nl bent u dus in uitstekende handen!



Marcel J.F. van Bijsterveld,  
Directie, Gevolmachtigd Agent en  
SEH Erkend Hypotheek Adviseur

## Dienstenwijzer bijlage 'Onze werkwijze'

Graag willen wij u in deze DienstenWijzer 'onze werkwijze' inzage geven in hetgeen,

- [DeHypotheekMakelaar.nl](http://DeHypotheekMakelaar.nl),
- [DePensioenMakelaar.nl](http://DePensioenMakelaar.nl) en
- [VerbijsterendAdvies.nl](http://VerbijsterendAdvies.nl)

voor u kunnen betekenen op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen en andere financiële diensten. Veel van ons werk verrichten wij vaak buiten uw gezichtsveld. Daarom geven wij u hier een globaal overzicht van onze werkwijze. Zo kunt u zich een goed beeld vormen van wie wij zijn, hoe wij werken en welke kwaliteitseisen wij stellen. Maar ook wat we van elkaar mogen verwachten. We hopen van harte dat deze kennismaking u aanspreekt. En als u zelf vragen heeft, aarzelt u niet om contact met ons op te nemen.

### Perfekte bereikbaarheid 7/24/365

Om daar meteen op in te haken is het voor u belangrijk te weten dat u ons bijna onbeperkt kunt bereiken. Bijvoorbeeld om een schade door te kunnen geven, of omdat u een vraag heeft over uw hypotheek, pensioen of verzekering. Daarom kunt u ons gemakkelijk en langs tal van wegen bereiken:

PO-Box: 646

Plaats: 5201AP Den Bosch

Adres: Poeldonk 26

Plaats: 5275HP Den Dungen

Website [www.DeHypotheekMakelaar.nl](http://www.DeHypotheekMakelaar.nl)

E-mail [info@DeHypotheekMakelaar.nl](mailto:info@DeHypotheekMakelaar.nl)

Tel: 073- 59 44 112

Fax: 073- 59 44 113

Mobiel: 0615-32 11 32

Website [www.VerbijsterendAdvies.nl](http://www.VerbijsterendAdvies.nl)

E-mail [info@VerbijsterendAdvies.nl](mailto:info@VerbijsterendAdvies.nl)

Tel: 073- 59 44 110

Fax: 073- 59 44 113

Mobiel: 0615-32 11 32

Website [www.DePensioenMakelaar.nl](http://www.DePensioenMakelaar.nl)

E-mail [info@DePensioenMakelaar.nl](mailto:info@DePensioenMakelaar.nl)

Tel: 073- 59 44 109

Fax: 073- 59 44 113

Mobiel: 0615-32 11 32

Ook 's avonds of in het weekend kunt u ons bereiken als dat nodig is. U komt bij ons op kantoor, of we bezoeken u thuis of op de zaak, wat u het handigst vindt. 'De Bank' daarentegen is alleen tijdens kantoor tijden bereikbaar en op afspraak een week of wat van tevoren, waar kiest u voor?

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

### Wie zijn

**De HypotheekMakelaar.nl** (DHM)

**De PensioenMakelaar.nl** (DPM)

**VerbijsterendAdvies.nl** (VA)

Wij zijn onafhankelijk adviseurs op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen en overige financiële dienstverleningen.

### Onderscheidende werkwijze

Onze werkwijze onderscheidt zich door objectiviteit, onafhankelijkheid en een hoge vakbekwaamheid die up to date gehouden wordt door permanente educaties, in combinatie met een uitzonderlijk hoog serviceniveau en een sterk persoonlijke band met onze relaties, met ú dus. Als dit u aanspreekt omdat u prijs stelt op uitstekende dienstverlening, dan maakt u een goede keuze met [VerbijsterendAdvies.nl](http://VerbijsterendAdvies.nl) en haar adviesdochters [DeHypotheekMakelaar.nl](http://DeHypotheekMakelaar.nl) en [DePensioenMakelaar.nl](http://DePensioenMakelaar.nl) voor alle vertrouwelijke zaken op 1 adres!

### Onze aandachtsgebieden

Wij kunnen u behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten, zoals advisering op het gebied van onder andere:

- Hypotheek
- Financieringen
- Levensverzekeringen
- Gouden Handdruk
- Spaarproducten
- Oudedagsvoorzieningen
- Nabestaandenvoorzieningen
- Pensioenen
- Schadeverzekeringen
- Bedrijfsverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Arbeidsongeschiktheidsdekking

Wanneer u ons inschakelt om uw financiële belangen te mogen behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

### Wat doen wij en wanneer?

Het is onze taak om u bij financiële diensten te adviseren en te begeleiden. In ons netwerk bevinden zich daartoe onder andere verzekeraars, banken, pensioenfondsen, beleggingsinstellingen, actuarissen notarissen, accountants etcetera. Wij leggen de contacten voor u, vertegenwoordigen uw belangen en regelen de afgesproken zaken voor u. Daarnaast verlenen we allerlei aanvullende diensten, zoals het inschakelen van een expert bij schade, of het verzamelen, doorzenden en bewaken van uw hypotheekdossier. Onze doelstelling bij dit alles is om u van deskundig en objectief advies en een goede service te voorzien mbt de vele vormen van hypotheek, pensioen, verzekeringen en overige financiële diensten. Niet alleen ten tijde van het tot stand komen van contracten, maar ook juist daarna is er sprake van advies en nazorg van aan ons toevertrouwde zaken, tenzij anders met u is overeen gekomen, zoals bij 'Execution Only'.

### Kosten en onze beloning

Doorgaans worden wij betaald door bank beleggingsinstelling en verzekeraar met een aanbrengafsluit- of doorlooppromissie. Maar we kunnen ook een uur tarief, of een inspanningsfee afspreken. Zodra door de complexiteit van de materie, externe deskundigen ingeschakeld zouden moeten worden terwijl dat extra kosten met zich mee kan brengen, zullen we ook dat eerst met u afstemmen

### Onze werkwijze, de info-adviesroute

Voor een gedegen advies maken we eerst een zo uitgebreid mogelijke inventarisatie van uw persoonlijke situatie, zoals van uw gezin, opleiding en beroep, uw inkomen en vermogen, uw financiële verplichtingen en verzekeringspakket etc.

Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Dit alles vormt uw 'klantprofiel', een foto van uw dynamische uitgangspunten, want alles verandert immers voortdurend. Een onvolledige inventarisatie, waarin bijvoorbeeld de door u elders ondergebrachte voorzieningen ontbreken, zal nooit tot een goed advies kunnen leiden. Bijvoorbeeld door overlappingen of erger nog door verborgen hiaten. Het klantprofiel is de basis voor écht persoonlijk professioneel maatwerk advies.

### Analyse van uw risico's en uw wensen

Op kantoor werken we daarna uw klantprofiel uit. En brengen we de risico's en verzekerings- en financieringsmogelijkheden in kaart.

### Uitkomsten bespreken en keuzes maken

In een vervolgesprek zullen we de geïnventariseerde kansen en risico's en mogelijke oplossingen met u doornemen. Bijvoorbeeld de keuze van eind- of juist middelloon-pensioen of de rentevaste periode van uw hypotheek. Of een beleggingshypotheek vergelijken met de zekerheden van de spaarhypotheek. Ook zullen we met u bespreken welke risico's verzekerd kunnen of moeten worden en tegen welke condities. U krijgt adviezen over bijvoorbeeld welke producten binnen onze arrangementen en naar onze kennis van de financiële markt, zo goed mogelijk kunnen aansluiten bij uw wensen en uw persoonlijke omstandigheden. Zo kunt u zelf de juiste keuzes maken voor uw persoonlijke situatie. Uw eigen keuze is daarbij doorslaggevend. Kiest u bijvoorbeeld bewust voor een ander beleggingsrisicoprofiel dan uw profiel-uitslag, dan zullen wij u dit afraden soms zelfs uitdrukkelijk schriftelijk, maar wij kunnen het u niet verbieden.

### Alternatieven

Verschillen in condities van gelijksoortige, concurrente aanbieders bespreken wij met u. Opdat uw keuzes zo goed mogelijk aansluiten bij uw wensen en omstandigheden, kunt u onze marktkennis benutten. Tenzij u uitdrukkelijk kiest voor 'Execution Only', ofwel produkt zonder advies.

### Keuzes gemaakt, zaken regelen!

Meestal moet er eerst nog wat bijgeschaafd worden voordat de eindkeuze in aanbieder produkt of constructie gemaakt kan worden. Maar als die keuze eenmaal gemaakt is, op basis van vergelijking van aanbieders, premie en voorwaarden, dan start het *regeltraject*. Aanvraagformulieren invullen, soms keuring, taxatie, notaris, beveliging, etc. regelen, stukken controleren completeren, archiveren, verzenden en volgen. Ofwel naar track & trace op naar de volgende fase, die van controle.

### Aanvraag van verzekeringen regelen

Bij het invullen van de aanvraag van nieuwe of het tijdig opzeggen van elders lopende verzekeringen, staan wij u graag terzijde. De wet eist dat u hierbij zoveel mogelijk en juiste informatie krijgt en ook zelf verstrekt, alle info die voor verzekeraar van belang kan zijn. Sanctie kan in het ergste geval zijn polisroyement zonder enige schadedekking en zonder premierestitutie.

## Vervolg van onze dienstverlening

### Verzorgen van voorlopige dekking

Indien gewenst en indien mogelijk besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Denkt u aan uw nieuwe op zaterdag opgehaalde auto en uw overlijdensverzekering die u graag meteen wilt laten ingaan. De bank is dicht, maar uw adviseur is wel bereikbaar, waar kiest u voor?

### Track & trace

In deze fase checken we periodiek en soms zelfs dagelijks de voortgang van de diverse dossierstukken. Vaak bieden extranetten die mogelijkheid, maar vaak zal er ook periodiek telefonisch contact zijn met verzekeraars/ banken/ taxateurs/notaris etc. Noodzakelijk, want soms staan er nare sancties op overschrijden van tijdslimieten, zoals 10% boete bij aankoop van een woning!

### Controle verzekeringsdocumenten

Bij daarna volgende ontvangst van de polis of andere stukken controleren wij of die conform de aanvraag en besproken offerte is. Soms zijn er belangrijke polisclausules, bijvoorbeeld mbt beveiligings- of andere preventie-eisen. Samen met u letten wij er periodiek op dat er niet te veel, maar ook niet te weinig verzekerd wordt. Altijd een professional aan uw zijde dus.

### Controle premietarief

Over de verzekeringen die u afgesloten heeft, bent u premie of koopsom verschuldigd. Wij controleren periodiek of de verzekeringsmaatschappij daarbij de juiste tarieven voor u hanteert.

### Archivering

Wij archiveren alle stukken die op u betrekking hebben in een persoonlijke dossier.

### Beheer van lopende verzekeringen

Omdat u ons toevertrouwt om uw financiële belangen te mogen behartigen, zien wij het als belangrijke taak ervoor te zorgen dat die verzekeringen en voorzieningen ook voortdurend blijven aansluiten bij uw actuele wensen en omstandigheden. Daarom lichten we uw aan ons toevertrouwde portefeuille periodiek met u door. Is er sprake van een wijziging in uw persoonlijke (of bedrijfs)situatie, neemt u dan zsm contact met ons op. Want dekkingen met terugwerkende kracht regelen, dat lukt natuurlijk niet zo maar!

### Verzorgen van de uitkering

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op een verzekering. Dat kan bijvoorbeeld zijn na schade, ongeval of overlijden. Namens u zullen wij de maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeraar in staat te stellen de schade in behandeling te kunnen nemen en de eventuele uitkering te verrichten. U kunt op ons een beroep doen!

### Werkzaamheden levensverzekeringen

Wij zoeken voor u een passende oplossing voor bijvoorbeeld het verzekeren van een spaardoel, en/of het risico van voortijdig overlijden. We verzorgen de analyse, en bieden u vergelijkbare voorstellen aan, vullen samen met u de aanvraagformulieren in, en begeleiden eventuele medische trajecten, bijvoorbeeld voor een medische machtiging of keuring. Ook kan het voorkomen dat u eerder dan gepland een verzekering wilt beëindigen.

Wij geven u dan inzicht in de fiscale en financiële consequentie van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden: bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

### Uitkering levensverzekeringen

Voordat een levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het beste kan geschieden en indien gewenst bekijken we samen de mogelijkheden van herbelegging. Is het wel of niet verstandig de hypotheek af te lossen, of is het wellicht zelfs min of meer verplicht? Koopt u een direct ingaande Gouden Handdruk uitkering aan, of stelt u dit beter uit naar uw pensioendatum?

### Wijzigen van beleggingsfonds

Wilt u de wijze waarop uw spaarpremies door de verzekeringsmaatschappijen worden belegd wijzigen, dan begeleiden wij desgewenst de communicatie hierover met de financiële instelling.

### Wijzigingen in wetgeving etcetera

Sociale en fiscale wetgevingen zijn voortdurend in beweging. Het is ondoenlijk om u van alles te informeren, u zou gek van ons worden. Maar wel proberen wij u zoveel mogelijk te informeren over maatregelen die direct betrekking hebben op voorzieningen die via ons verzekerd zijn en gaan na in welke mate deze wijzigingen specifiek van ingrijpend belang kunnen zijn in uw individuele situatie. Voor zover van toepassing volgt dan een nieuwe analyse en een nieuw voorstel. Belt u ons even als u denkt dat er iets belangrijks voor u gewijzigd is!

### Elders lopende verzekeringen

Heeft u ook elders verzekeringen lopen, dan is het voor u en ons belangrijk om dat te weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er sprake is van onder- of juist oververzekering. U betaalt dan teveel of te weinig, en/of u loopt mogelijk onnodige risico's. Het is veiliger en overzichtelijker om 1 aanspreekpunt te hebben.

### De premie

De door u verschuldigde rente of premie wordt over het algemeen door de financiële instelling verzekeringsmaatschappij rechtstreeks bij u geïncasseerd. Over het algemeen geldt daarbij dat premie binnen 30 dagen betaald moet zijn. Daarna kan verzekeraar de dekking opschorten of soms helemaal laten vervallen. Informeert u ons dus svp als er onverwachte betalingsproblemen ontstaan, wellicht is er even iets te regelen?

### Onze beloning

Onze beloning is als eenmalige en/of doorlopende provisie ingecalculeerd in premie of afsluitprovisie, u ontvangt dus alleen een adviesnota als dit uitdrukkelijk van tevoren met u besproken is. Bijvoorbeeld als afgesproken uurtarief, of als inspanningsfee. Wetgeving eist dat uw financieel adviseur bij complexe producten transparant werkt, u dus onverbloemd informeert over zijn verdiensten en over productkosten. Wij zullen u dus informeren!

### Wat verwachten wij van u?

Wellicht is het overbodig om te melden, maar wij verwachten dat u ons voortdurend en juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang, want er zijn soms zeer vervelende sancties..

Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van wet, jurisprudentie of verzekeringsvoorwaarden, verzekeraar bij schade gerechtigd is, om geheel niet of niet geheel te vergoeden. Soms mag zij dan zelfs de betaalde premies achterhouden zonder dekking te verlenen. Dat geldt in het geval bewust belangrijke informatie voor verzekeraar is achtergehouden. In dat geval vindt ook registratie plaats in fraudesystemen.

### Wijzigingen in persoonlijke situaties

Als er wijzigingen zijn in uw persoonlijke situatie of met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij dat u dit aan ons meldt. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's achteraf onverzekerd blijken. Denkt u bijvoorbeeld aan geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging in de bestemming van uw woning (bijv een winkeltje in starten of kamerverhuur), wijziging van beroep, verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, buurman die ineens een snackbar begint, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Deze opsomming is niet limitatief, maar juist indicatief, houdt u ons dus svp bijtijds op de hoogte, valt u ons gerust lastig!

### Contact met verzekeraar/instelling

Wij onderhouden namens u alle contacten met Verzekeraars en/of instellingen. Wanneer u echter liever zélf in direct contact staat (bijv in een lastige rechtsbijstandcasus), stellen wij partijen daarvan op de hoogte. Graag blijven wij dan nog wel door u geïnformeerd van het verloop van deze directe communicatie met de verzekeraar/instelling.

### Uw Privacy

Omdat wij uit hoofde van ons werk beschikken over zeer persoonlijke gegevens, zullen deze zo goed mogelijk beschermd worden tegen misbruik en conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zonder uw voorafgaande toestemming niet aan derden ter beschikking worden gesteld. Uiteraard gaan wij daarmee dus confidentieel om! Van extreem van buiten komend onheil zoals inbraak in beveiligde computersystemen door hackers, waarbij informatie gestolen wordt, zal echter helaas niemand ons 100% gegarandeerd kunnen vrijwaren.

### Excellente dienstverlening dus!

Wij proberen uw portefeuille actueel te houden en u daarin adequaat bij te staan in service en advies. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten dus ook het een en ander van u. Informeert u ons svp tijdig van uw wensen en wijzigingen. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken. Bij *bereikbaarheid* las u al dat we 24 uur per dag beschikbaar proberen te zijn, **speciaal voor u 7/24/365!**

Bedankt alvast voor uw vertrouwen,  
Getekend, Marcel J.F. van Bijsterveld



## Bijlage indicatief stroomschema algemeen

