



Ons kantoor heeft zich gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor Zeeland Assurantiën. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

## Wie zijn wij?

### Naam:

Zeeland Assurantiën v.o.f.

### Bezoek adres:

Guldenroedestraat 31,  
4451 LP Heinkenszand

### Post adres:

Postbus 39  
4450 AA Heinkenszand

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten en met name voor hypotheek en verzekeringen.

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoonnummer: 0113-351929

Faxnummer : 0113-352006

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

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

Onze openingstijden zijn van:  
maandag t/m vrijdag  
vanaf 08:00 uur tot 17:00 uur

In overleg met de adviseurs is het eventueel mogelijk om afspraken te maken buiten kantooruren.

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties

Geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

### 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 12012668. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen

### Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.008616

### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 22056828.

### Stichting Erkend Hypotheekadviseur

Onze hypotheekadviseur Bianca de Leeuw is Ingeschreven bij de Stichting onder nummer 14870. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur heeft zij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.

## Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn en contacten tussen u en de (levens)verzekeraar verzorgen.

### Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor in veel gevallen een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij een dergelijke beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheeken van advies voorzien. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact met de desbetreffende maatschappij onderhouden.

### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een

dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### Adviseren over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Bij beleggingsdiensten mogen wij van u orders ontvangen en doorgeven, en u adviseren over financiële instrumenten. U kunt daarbij bijvoorbeeld denken aan een losse beleggersrekening of een bankspaarproduct met beleggingselement. Een ander voorbeeld is een effectenhypotheek: de combinatie van een hypothecaire lening met een losse beleggersrekening waarmee u kapitaal opbouwt voor een aflossing te zijner tijd.

## 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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders selecteren wij een aanbod dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Hieronder vallen bijvoorbeeld de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de bank/verzekeraar. Vanwege deze werkwijze kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

### Hoe zit het met onze kosten?

Uiteraard is een oriënterend gesprek 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. Dit geldt overigens voor al onze diensten met uitzondering van een hypothecaire geldlening evenals een daaraan gekoppelde levensverzekering.

### Bemiddelingskosten geldlening:

Bij het afsluiten van een geldlening (hypotheek) komen wij in onderling overleg met u tot een passende vergoeding. In het verleden was het gebruikelijk om u een zogenaamde afsluitprovisie in rekening te brengen bij ingang van de geldlening. De vergoeding die de maatschappij aan ons bedrijf uitbetaalde om onze bedrijfskosten te dekken, geschiedde ook in de vorm van een provisie, deels uitgekeerd in 1 keer, en het overige deel uitgespreid over een bepaalde periode, gemiddeld 10 jaar.

Omdat er veel is veranderd op het gebied van beloning is het nu ook mogelijk om niet te kiezen voor bovenstaand model, maar voor een eenmalige vaste adviesvergoeding aan Zeeland Assurantiën bij het afsluiten van de hypotheek. In veel gevallen betekent dit dat wij u een voordeligere financiering kunnen aanbieden, immers de geldverstrekker hoeft nu geen provisie meer aan ons uit te betalen. Daarnaast garanderen wij u dat door voor dit model te kiezen u met alle zekerheid ervan uit kunt gaan dat onze bemiddeling écht onafhankelijk is.

### Opbouw adviesvergoeding

De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de inhoud van het dienstenpakket wat u bij ons afneemt en de complexiteit waarmee uw aanvraag is gemoeid. Wanneer u na ons eerste oriënterende, en gratis gesprek besluit om te kiezen voor hypotheekbemiddeling via Zeeland Assurantiën maken wij graag een kostenspecificatie voor u op. U weet dus vooraf altijd precies waar u aan toe bent.

Helaas is het nog niet mogelijk om bij alle geldverstrekkers te kiezen voor een hypotheek zonder provisie, een zogenaamd netto-product. Indien dat aan de orde is, omdat uw wensen het beste passen bij een "provisie-product", maken wij u dit duidelijk kenbaar en bespreken we hiervan de gevolgen voor de adviesvergoeding.

Indien u de door ons aangeboden hypotheekofferte heeft ondertekend, gaan wij ervan uit dat u de hypotheek daadwerkelijk via onze bemiddeling wenst af te sluiten. Mocht u besluiten de hypotheek niet via onze bemiddeling te regelen, dan brengen wij € 1.250 in rekening voor de door ons verrichte werkzaamheden.

### **Beloning op basis van provisie.**

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij 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 bij u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### **Onze hypotheekservice**

Wanneer de producten tot stand zijn gekomen zullen wij uw dossier beheren. Zodra er relevante ontwikkelingen in de markt zijn stellen wij u op de hoogte via onze internetsite [www.zeelandassurantien.nl](http://www.zeelandassurantien.nl). Verder zullen wij u om de twee jaar benaderen om te bekijken of alles naar wens verloopt. Indien noodzakelijk zullen er wijzigingen plaatsvinden al dan niet voor uw rekening. Het kostenaspect zal op dat moment in beeld worden gebracht.

### **Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Totaalbeeld**

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken 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 huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Het is noodzakelijk dat u binnen 2 weken na ontvangst van een polis of contract reageert. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **Uw privacy**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikken worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. De gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB) te Den Haag. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten Behoeve van onze advies-, bemiddelings-, en Schaderegelingsfunctie.

**Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk, maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich met uw klacht wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

Onder het logo van de KiFid in de rechterkolom vindt u de adresgegevens.



Klachteninstituut  
Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon: 0900-3552248

**Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aan geven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst.