



## DIENSTENWIJZER DEEN VERZEKERINGEN EN HYPOTHEKEN B.V.

### **Informatie over onze dienstverlening**

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over.

Wij gaan daarbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goedtotaalbeeld krijgt.

Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### **Naam en adres**

Onze gegevens luiden: Deen Verzekeringen en Hypotheken B.V., ingeschreven in de Kamer van Koophandel NoordNederland onder nummer 88436144, gevestigd aan de Julianastraat 62, 7701 GM Dedemsvaart.

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer: 12049402.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in de particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen



### Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn.

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's
2. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
4. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
5. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
6. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

### Klachten

Uiteraard doen wij ons beste u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten.

Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel. 070-333 8 999

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer: 300.018632



### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

### **Geen zeggenschap**

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

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren.

Hiermee werken wij met een beperkt aantal voorkeursmaatschappijen.

Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Onze beloning**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen.

Dit heet provisie. Voor consumptief krediet is deze wijze van beloning voor onze werkzaamheden zelfs verplicht.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten van deze producten rechtstreeks bij u in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening ende kosten die daarmee gemoeid zijn.

U weet dus van te voren wat u gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht,

Ontvangt u hierover vooraf een bericht van ons.



### **Onze dienstverlening**

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal onderdelen.

U beslist zelf welke onderdelen of combinatie van onderdelen u gebruikt wenst te maken:

### **Oriënteren & Inventariseren**

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden.

### **Adviseren**

Wij adviseren u over de mogelijkheden en oplossingen waarmee u uw wensen kunt realiseren. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar datneemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

### **Bemiddelen**

Wij hebben goede contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling bij welke u overweegt een financieel product af te sluiten.

### **Onderhoud & Nazorg**

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u het door u gewenste financieel product heeft aangeschaft. Deze begeleiding kan bestaan uit beantwoording van algemene vragen over het betreffende product of aanpassing van hetproduct vanwege gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld echtscheiding, verhuizing e.d.).

### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor ukunnen doen of hoe wij werken?

We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.