



Assurantiekantoor Consurance Ralph Cadier

St. Annadal 19
6214 PB Maastricht

Telefoon: 043-3560404

Mobiel: 06-54926043

E-Mail: info@cadier.nl

Website: www.cadier.nl

Dienstenwijzer

U kunt ons kantoor bezoeken na het maken van een afspraak. Ook kunt u een afspraak maken buiten kantooruren. Wij kunnen u thuis bezoeken, indien dit beter voor u uitkomt.

Assurantiekantoor Consurance adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van *verzekeringen, spaarregelingen, pensioenen en andere financiële diensten*, zowel aan particulieren als aan ondernemers in het midden- en kleinbedrijf.

Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige, vertrouwde en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Graag willen wij laten zien hoe wij werken. In deze dienstenwijzer vindt u algemene gegevens, informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.



Onze Dienstverlening

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen, hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden, daarbij hanteren wij het volgende:

Vijf stappen naar een goed advies

Als u bij ons aanklopt voor een verzekerings- of financieel advies, doorlopen we samen met u een aantal oriëntatiestappen.

1. Wat is uw vraag? Wat wilt u bereiken? Wat zijn uw zorgen?
3. Wat zijn mogelijke oplossingen?
2. Hoe is uw persoonlijke en financiële situatie?
4. Welke oplossing past het beste bij u?
5. Welk product van welke aanbieder sluit het best aan bij uw wensen?

Wij zijn vrij en onafhankelijk in onze advisering. Aangezien wij geen productieverplichting hebben naar banken of verzekeraars is ons advies altijd 100% onafhankelijk! U bent onze opdrachtgever en niet de verzekeringsmaatschappijen of banken.

We adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of -producten:

- *Schadeverzekeringen*
- *Levensverzekeringen*
- *Pensioenen*
- *Consumptieve kredieten*
- *Betaalrekeningen*
- *Spaarrekeningen*

Schadeverzekering

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen bijvoorbeeld voor de inboedel of voor een auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade(s) die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen voor particulieren en MKB. Wij geven u dus advies over de soort verzekering en de verzekeringsmaatschappij die het beste bij uw situatie past.

Levensverzekering

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 tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Pensioen

Pensioen is een inkomen voor de tijd dat men niet meer werkt op latere leeftijd, of niet meer kan werken wegens arbeidsongeschiktheid. Vaak maakt ook een uitkering aan achterblijvende partners en wezen deel uit van een pensioenregeling. Wij helpen en adviseren u graag in geval van deze situaties.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan, bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en daardoor voor het woon - werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan geregeld worden door het afsluiten van een krediet.

Ons kantoor mag u hierin adviseren en voor u de contracten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Betaalrekening en Spaarrekening

Sparen kunt u op verschillende manieren doen; door geld te storten op een spaarrekening, via een bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling.

Op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van de advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

Complexe producten

Vanaf 1 juli 2009 zijn wij als financieel dienstverlener wettelijk verplicht om in geval van advisering over bemiddelingen in complexe producten u in algemene zin te informeren. Verder zijn wij verplicht om u te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

De volgende financiële producten vallen onder de complexe producten en hypotheke:

- ❖ Producten voor fiscaal banksparen;
- ❖ Deelnemingsrechten in beleggingsfondsen.

Bemiddeling vindt plaats binnen de volgende adviesgebieden:

- ❖ **Pensioen en Inkomen**
Advies en bemiddeling over oudedagsvoorzieningen en andere inkomensvoorzieningen zoals; voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.
- ❖ **Vermogen**
Advies en bemiddeling over vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

Hoe komen wij tot een advies?

Onafhankelijke adviseur

Consurance heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig **onafhankelijk** 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. Hiermee kunt u als klant ons uitgangspunt blijven.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de *hoogte van de premie* onder. Maar ook de *kwaliteit van de voorwaarden* en de *ervaring* hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een schade-uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee we zaken doen.

Wanneer 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.

Mocht u bijvoorbeeld zeer specifieke wensen hebt, en binnen deze selectie is geen geschikte aanbieder aanwezig, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit 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 uw kant:

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 u, afhankelijk van actualiteiten, ons regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of als u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is namelijk 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. Dit zorgt echter voor onnodige versnippering. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben van uw financiële portefeuille. Daarom heeft een totale productenportefeuille onze voorkeur, alleen op deze manier houden we het overzicht en kunnen we inspelen op uw situatie en kunnen we onduidelijkheden tussen elders lopende producten voorkomen.

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. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld een *verhuizing*, een *andere baan*, een *huwelijk*, wijzigingen in *gezinssamenstelling*, *werkloosheid* of *arbeidsongeschikt*.

Privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Consurance over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Aansprakelijkheid

Assurantiekantoor Consurance is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Consurance verzekeringen, financiële diensten en/of pensioenen is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Als u een klacht heeft?

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

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

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 oplossen, samen met u als klant.

Hoe gaan wij ermee om?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit direct aan ons te laten weten. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtregeling; een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 96 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen naar tevredenheid.

Naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Klachteninstituut Financiële Diensten
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Als u nog vragen heeft?

In deze Dienstenwijzer geven wij u een indruk van de dienstverlening die Consurance aanbiedt, maar wij bieden meer dan in deze wijzer kan worden aangegeven. Heeft u, na het lezen nog andere vragen of wensen die in deze wijzer niet aan bod zijn gekomen of wilt u meer toelichting, dan nodigen wij u graag uit om contact met ons op te nemen. Wij zijn u graag van dienst om uw vragen te beantwoorden en actief mee te denken over uw situatie op gebied van verzekeringen en financiële dienstverlening.

Onze lidmaatschappen

Consurance is geregistreerd bij de volgende instituten:

Autoriteit Financiële Markten

Consurance valt onder de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op het gedrag van de gehele financiële marktsector en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009518. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op de website van AFM; www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer: 0900-5400540.



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best om 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 **KiFiD**.

KiFiD is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.006117. Voor meer informatie kunt u terecht op; www.kifid.nl.



Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de KvK zijn wij geregistreerd onder nummer 146.282.19



Vaste Tarieven

Hoe zit het met de kosten?

Hoe zit het met kosten en beloning?

Onze dienstverlening wordt op drie manieren vergoed:

Bij een schadeverzekering ontvangen wij van de aanbieder waar u een verzekering heeft afgesloten, een provisie.

Bij een financieel product, zoals een levensverzekering of een uitvaartpolis wordt geen provisie gegeven. Hiervoor rekenen we u een vergoeding bij het afsluiten.

Ook een combinatie van beide beloningsvormen is mogelijk.

De hoogte van de provisie of vergoeding die wij ontvangen, hangt af van het soort product, de aanbieder en onze tijdsbesteding rondom advies, voorbereiding en aanvraag.

Door deze verschillende factoren kunnen wij bij aanvang alleen globaal een inschatting maken van de hoogte van de kosten. Voordat we voor u tot advies en bemiddeling overgaan, zullen we de exacte kosten aan u kenbaar maken.

In geval van provisie ontvangen wij in de meeste gevallen hiervan 50% direct na afsluiten van het product. De andere 50% ontvangen wij verspreid over de looptijd van het product.

In geval van rechtstreekse vergoeding ontvangt u een factuur van ons. Dit kan een uurtarief zijn of een vast tarief dat vooraf met u wordt besproken en schriftelijk wordt vastgelegd als onderdeel van een offerte.

Vraagt u onze dienstverlening waarbij bovenstaande beloning niet mogelijk is, dan zullen wij met u hierover altijd vooraf afspraken maken. U wordt altijd tijdig geïnformeerd over de wijze van beloning en de hoogte van de kosten als u gebruik maakt van onze dienstverlening.

Risico afdekken

Dienstverlening	Tarief
<i>Advies en afsluiten uitvaartverzekering</i>	€ 75,-
<i>Advies en afsluiten AOV</i>	€ 495,-
<i>Serviceabonnement AOV</i>	€ 10,- per maand
<i>Advies en afsluiten ORV</i>	€ 250,-
<i>Advies en afsluiten Lijfrente Opbouwrekening</i>	€ 350,-

Vergoeding per uur

Functie	Uurtarief
<i>Financieel adviseur</i>	€ 125,-
<i>Allround adviseur</i>	€ 75,-

