

## Dienstenwijzer Assurantiekantoor Capellewoud

### Onze gegevens:

Naam : Assurantiekantoor Capellewoud  
Adres : Capellesloot 18, 1602 HS Enkhuizen  
Email : [info@capellewoud.nl](mailto:info@capellewoud.nl)  
Website : [www.capellewoud.nl](http://www.capellewoud.nl)  
Telefoon : 0228-31 22 69

Ons kantoor is op werkdagen bereikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur.  
In dringende gevallen buiten kantooruren: 06-54 69 33 71

### Wettelijke verplichtingen

Op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft), zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst de informatie van deze dienstenwijzer aan u te verstrekken.

Ons kantoor heeft volgens de Wft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12013343, 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 de Autoriteit 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.

Wij hanteren algemene voorwaarden. Deze zijn van toepassing op alle door Assurantiekantoor Capellewoud gedane aanbiedingen, offertes en gesloten overeenkomsten, waarbij Assurantiekantoor Capellewoud zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht.

### Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in schade-, leven-, zorgverzekeringen, vermogensopbouwende producten, consumptief krediet, sparen en beleggen.

### Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij stellen alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u in kunt stemmen. 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](http://www.kifid.nl)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 070 - 333 8 999

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer: 300.009133

### **Adviesvrij**

Wij hebben geen enkele contractuele verplichting om u te adviseren om te kiezen voor producten van een bepaalde bank of verzekeraar. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

### **Geen zeggenschap**

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

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde aanbieders (banken, verzekeringsmaatschappijen, vermogensbeheerders) voor het afsluiten van verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

### **Wijze van beloning**

Schadeverzekeringen: van de premie die u aan de maatschappij betaalt ontvangen wij een stukje voor vergoeding van onze kosten. Maar het is ook mogelijk om een abonnement af te sluiten. De vergoeding die u ons betaalt is afhankelijk van het door u gekozen abonnement. Bij de varianten standaard en uitgebreid zijn de premies voor de verzekeringen voor zover als mogelijk vrij van de kostenvergoeding.

Complexe en/of impactvolle producten:

Onder complexe en/of impactvolle producten verstaan we onder andere:

- Levensverzekeringen en aanvullende pensioenen;
- Spaarrekeningen (ook voor aanvulling op pensioen of ter aflossing van een hypotheek);
- Beleggingsobjecten of recht van deelneming in een beleggingsinstelling;
- Inkomensbeschermingsverzekeringen (zoals een AOV of een verzekering ter dekking van het risico op arbeidsongeschiktheid of werkloosheid).

Voor deze complexe producten werken wij op uurtarief of vooraf overeengekomen vaste fee. Bij het bemiddelen ontvangen wij geen (afsluit- en/of doorloop-) vergoeding van de aanbieder.

Consumptief krediet:

Bij consumptief krediet betaalt u voor alleen advies het aantal uren maal het uurtarief, of de vooraf overeengekomen vaste fee. Indien u ook voor onze bemiddeling kiest, vervalt het uurtarief of fee. Wij mogen bij bemiddeling uitsluitend betaald worden door de financiële instelling waar het krediet wordt afgesloten. Dit is wettelijk vast gelegd.

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde Organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Uw klacht nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij stellen alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u in kunt stemmen.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Voor uitgebreide informatie kijk op [www.capellewoud.nl](http://www.capellewoud.nl) onder dienstverlening, of neem contact met ons op. Wij hopen met u de samenwerking aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen. De meest actuele versie van de dienstenwijzer, onze algemene voorwaarden en abonnementen kunt u vinden op onze website of bij ons opvragen.