

# Dienstenwijzer

AD-OD-105 versie 7 – 24-01-2023

## Endema Keijzers Verzekeringen

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u diverse informatie voorafgaand aan het tot stand komen van een financiële overeenkomst en / of het aanschaffen van een financieel product. Het betreft naast informatie over het financiële product ook een beschrijving van ons bedrijf en onze dienstverlening.

## Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst tot dienstverlening schriftelijk met u vast.

## Waar kunt u ons vinden?

Endema Keijzers Verzekeringen  
Haarlem

### Postadres:

Postbus 5012  
2000 GA Haarlem

### Bezoekadres:

Leidsevaart 16  
2013 HA Haarlem

## Hoe kunt u ons bereiken?

Tel.: 023-5317150

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

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

## KvK

Kamer Van Koophandel nr. 34032717. Onze statutaire naam is Endema Assurantie Adviseurs B.V.

## Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nr 12007526, te raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## Aard van onze dienstverlening

Financiële dienstverlening vergt een integrale aanpak die uitgaat van uw specifieke situatie en rekening houdt met uw persoonlijke wensen. Ons kantoor heeft de vereiste vergunningen en biedt u deskundige advisering en bemiddeling op het gebied van: Schadeverzekeringen / inkomensverzekeringen, Levensverzekeringen en bancaire (lijfrente) spaarrekeningen, Pensioenen / oudedagsvoorzieningen voor particulieren in loondienst, Employee benefits.

## Adviesvrij en geen zeggenschap

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

## Endema Keijzers Comfort of Optimaal Plan

Bij Endema Keijzers verzekert u zich zoals u dat wenst! Dat is het uitgangspunt. Onze relaties hebben verschillende wensen. Dat geldt zowel voor de financiële producten als voor de dienstverlening daaromheen. De één wenst intensief persoonlijk contact en de ander heeft hier minder behoefte aan. Om op deze verschillende wensen en behoeften in te spelen hebben wij twee verschillende Endema Keijzers serviceplannen ontwikkeld, zodat helder is welke dienstverlening u van ons kunt verwachten.

Onze brochure geeft u meer informatie over de inhoud en verschillen tussen het Comfort Plan en het Optimaal Plan. Logischerwijs nemen wij u meer zorgen uit handen, naarmate u voor uitgebreidere dienstverlening kiest. In de praktijk verdient u dat dubbel en dwars terug.

### **Wat kunt u van ons verwachten?**

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als complexe producten. Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Bij complexe producten zoals b.v. levensverzekeringen, en beleggingsrekeningen, wordt altijd het zgn. "wettelijk adviestraject" doorlopen. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte voor u op. U kunt dus via onze bemiddeling financiële producten aanschaffen.

### **Wettelijk adviestraject bij complexe producten**

Dit traject omvat in basis 6 fasen:

- 1. vrijblijvend 1<sup>e</sup> gesprek + verstrekken precontractuele informatie;** 1e inventarisatie huidige situatie en wensen; vaststellen wat we voor elkaar kunnen betekenen;
- 2. opdracht tot dienstverlening** in concept toesturen;
- 3. na akkoord: nadere inventarisatie** en verificatie van alle relevante en ontbrekende gegevens voor het verdere adviestraject + vastlegging in klantprofiel, w.o.: uw gegevens, doelstelling, (toekomstig) inkomen/vermogen; kennis & ervaring; risico tolerantie /- bereidheid; bestaande voorzieningen;
- 4. analyseren** en prioriteren verzamelde gegevens;
- 5. passend advies** opstellen, -toelichten en -vastleggen;
- 6. bemiddeling** product en productonderhoud;

### **Endema Keijzers wettelijke nazorg**

Nadat u een product bij ons heeft aangeschaft bieden wij altijd uitstekende basis nazorg, zoals u dat van ons gewend bent. Deze wettelijke nazorg omvat dat wij u informeren bij wezenlijke veranderingen m.b.t. het door u afgesloten product. Daarnaast zullen wij bij een evt. uitkering of claim, altijd trachten uw terechte argumenten zo duidelijk mogelijk over te brengen bij de maatschappij, zodat u dié uitkering krijgt, waar u recht op heeft. Schadebehandeling vindt schriftelijk en telefonisch plaats. Veranderingen in uw situatie geeft u in principe altijd schriftelijk of per mail aan ons door. Daarmee geeft u ons de gelegenheid om te controleren of uw producten nog aansluiten bij o.a. uw wensen, doelstellingen en risicobereidheid.

### **Endema Keijzers Leven of AOV Serviceplan.**

Met het Endema Keijzers Leven Service Plan of het Endema Keijzers AOV Service Plan krijgt u door onze planmatige werkwijze grip op uw financiële situatie ook na het afsluiten van een complex financieel product. Op deze manier verzekert u zich tegen ongewenste risico's en voorkomt u dat u in een scherp concurrerende markt achteraf moet concluderen dat u eerder actie had moeten ondernemen om te kunnen profiteren van bijvoorbeeld scherp gedaalde markttarieven.

### **Wat verwachten wij van u?**

Om ons werk voor u nu en in de toekomst goed te kunnen doen, vragen wij u ons tijdig en schriftelijk te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen, van belang kunnen zijn. Denk daarbij aan gegevens c.q. wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, overlijden, samenwonen, echtscheiding, huwelijk, verhuizing, inkomen, arbeidssituatie, (verwacht) vermogen, betalingsachterstanden, schulden, eerder beëindigde en/of lopende polissen, pensioenregeling, risicobereidheid, wensen etc.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie op basis van prijs / kwaliteit van financiële producten die verzekeringsmaatschappijen en banken voeren. Hierdoor werken wij met een selectief aantal voorkeursmaatschappijen. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars en bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## Schade

Op het gebied van schadeverzekeringen hebben wij een volmacht van één of meer maatschappij(en). Dit houdt in dat wij van deze maatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op de website [www.hbhserviceprovider.nl](http://www.hbhserviceprovider.nl) kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben. In 2013 hebben wij het Endema Keijzers Privé Pakket ontwikkeld. Voor u betekent dit zeer goede dekkingsvoorwaarden tegen een scherpe premie en oplopende pakketkorting! **In beginsel brengen wij alle particuliere schadeverzekeringen in dit pakket onder.**

## Leven en overige complexe producten:

Op het gebied van levensverzekeringen / bancaire producten werken wij o.a. samen met: ASR, Aegon, Nationale Nederlanden, Avéro, Allianz, De Goudse.

## Informatie over onze beloning

Uitsluitend bij schadeverzekeringen is onze beloning onderdeel van de premie die u betaalt (provisiebeloning). Bij complexe producten geldt een wettelijk provisieverbod. Daarom betaalt u een éénmalige fee beloning (declaratie) voor advies en bemiddeling bij het tot stand komen van het financiële product. Dat kan op basis van een standaard verrichtingen tarief ("vaste fee") of op basis van het aantal gewerkte uren. Daarna betaalt u een maandelijkse bijdrage voor het productonderhoud in de vorm van het Endema Keijzers AOV Service Plan of het Endema Keijzers Leven Service Plan.

## Beloning op basis van declaratie (fee)

Voordat wij aan een opdracht voor een complex product beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening alsmede de kosten die hiermee gemoeid zijn. Wij stellen u hiervan op de hoogte middels een schriftelijke (concept) opdracht tot dienstverlening. Na schriftelijk akkoord gaan wij graag voor u aan de slag. Zo weet u vooraf altijd wat u van ons mag verwachten en weten wij hoe wij daarvoor beloofd gaan worden. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u vooraf op de hoogte van de financiële consequenties die dit voor u heeft. Voor actuele tarieven verwijzen wij u naar onze tarievenlijst.

## Intern beloningsbeleid medewerkers

De beloning van al onze medewerkers bestaat uit een vast marktconform salaris. Geen enkele medewerker ontvangt een variabele beloning. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen.

## Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Postbus 93257 2509 AG Den Haag - [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) - [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.004462. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

## Betalingen van verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen d.m.v. automatische incasso of factuur, of rechtstreeks aan de maatschappij. Per polis zullen wij daarover afspraken met u maken. Als u de premies via ons betaald, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd van kracht. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

## **Algemene Leveringsvoorwaarden financiële dienstverlening**

Op financiële dienstverlening van Endema Assurantie Adviseurs B.V. zijn Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze kunnen op onze website worden geraadpleegd en worden op verzoek toegezonden.

### **Afbreken wettelijk adviestraject**

Op basis van een getekende opdracht tot dienstverlening gaan wij graag samen met u het wettelijk adviestraject doorlopen om zo te komen tot een passend advies met bijbehorend bemiddelingstraject. Voorafgaand aan de opdracht zullen wij een eerste inschatting maken inzake haalbaarheid en wensen. Soms is eerst een nadere inventarisatie nodig om de haalbaarheid te kunnen inschatten of vast te stellen. In voorkomend geval en afhankelijk van de aard en omvang van de te verwachte werkzaamheden, zullen wij in de opdracht tot dienstverlening vooraf met u een redelijke vergoeding daarvoor afspreken. Het adviestraject kent een aantal stappen. Mocht u tijdens het adviestraject op enig moment en om wat voor reden dan ook, besluiten om niet verder te gaan, dan zullen wij u op basis van de gewerkte uren en ons standaard uurtarief een declaratie sturen. Dit betreft uitsluitend een vergoeding voor de door ons inmiddels voor u verrichte werkzaamheden op basis van onze urenadministratie. Na betaling is de opdracht tot dienstverlening beëindigd.

### **Tot slot**

Uiteraard gaan wij er vanuit dat een advies- en bemiddelingstraject op een constructieve en plezierige manier samen doorlopen wordt. Mocht er ooit iets zijn dat u niet begrijpt, heeft u vragen of zit u iets dwars, dan waarderen wij het als u dat zo snel mogelijk aan ons kenbaar maakt. Misschien heeft u gelijk, misschien kunnen wij het u uitleggen. In ieder geval draagt open en eerlijke communicatie altijd bij aan een beter eindresultaat. Zo zien wij graag de relatie met u!