

Dit document wordt u aangeboden door Jouke Sjaardema Verzekeringen, Nieuwe Beestenmarkt 28, 2312 CH Leiden.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Introductie

Jouke Sjaardema Verzekeringen is al vele jaren een begrip in Leiden en omstreken. De deur van ons kantoor op de Nieuwe Beestenmarkt 28 staat altijd voor iedereen open die persoonlijk geadviseerd wil worden op het gebied van Verzekeringen, Hypotheken, Pensioenen of Geldleningen, maar daar niet de hoofdprijs voor wil betalen. Wij doen dus altijd ons best om onze klanten te voorzien van een prima advies. In dit document informeren wij u graag over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren en hoe wij worden beloond. Ons bedrijf is aangesloten bij SEH.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, 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.

Onze gebruikelijke dienstverlening



Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen, hypotheek en pensioenen als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant. Wij brengen de persoonlijke (financiële) situatie in kaart en bespreken de wensen en doelstellingen.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van de financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook

staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering bijvoorbeeld ingeval van overlijden of arbeidsongeschiktheid. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 tot 17.00 uur.

Bezoekadres : Nieuwe Beestenmarkt 28
Postadres : Nieuwe Beestenmarkt 28
Postcode : 2312 CH
Plaats : Leiden
Telefoon : 071-5148851
Email : mailbox@sjaardema.nl
Internetadres : www.sjaardema.nl

Betalingen

Hypotheek en krediet

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen zij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij(en) en of volmachtbedrijven waar uw schadeverzekering gesloten is een vaste kostenvergoeding en of provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze noemen wij provisie. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij declaratie. Uiteraard zijn ook combinaties mogelijk. Als u voor declaratie kiest, zal dat in de meeste gevallen tot gevolg hebben dat de premie lager wordt. U maakt uiteraard zelf de keuze; wel kunnen wij u adviseren wat het beste past bij uw persoonlijke situatie.

U ziet precies wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen.



Voor hypotheke hanteren wij vaste tarieven. Deze staan hieronder:

Alle hypotheke Declaratie € 2950,- op basis van maximaal 30 adviesuren

De adviesuren worden door ons geadmistreerd. Indien blijkt dat er een overschrijding is van het aantal adviesuren zal aanvullend een uurtarief van € 95,- in rekening worden gebracht. Normaal gesproken zijn 30 adviesuren voldoende.

In onze adviesuren is opgenomen:

Adviesgesprekken
Administratieve werkzaamheden en verslaglegging
Bemiddeling
Nazorg

Ten aanzien van de volgende bijzondere werkzaamheden en aanvullende diensten bij hypotheke hanteren wij een uurtarief van € 95,-

Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid
Omzetting bestaande hypotheek
Bemiddeling rente bij rentevervaldatum

Voor andere producten dan hypotheke kunnen wij de kosten echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product	Dienst	Reikwijdte	Indicatie uren	Vergoeding provisie	Vergoeding declaratie
Arbeids-ongeschiktheids verzekering	Advisering Bemiddeling Nazorg	5 aanbieders	Minimaal 5 Maximaal 10	Minimaal €250 Maximaal €1500	Minimaal €750 Maximaal €1500
Fiscale Bankspaar-producten	Advisering Bemiddeling Nazorg	3 aanbieders	Minimaal 5 Maximaal 10	Minimaal €150 Maximaal €750	Minimaal €150 Maximaal €1500
Overige Complexe financiële producten	Advisering Bemiddeling Nazorg	15 aanbieders	Minimaal 5 Maximaal 10	Minimaal €150 Maximaal €750	Minimaal €150 Maximaal €750

Hoe leest u deze tabel

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren. In de derde kolom geven wij aan met hoeveel financiële instellingen wij samenwerken. In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden als uw situatie hiervan afwijkt zullen wij u hierover tijdig informeren.

In de vijfde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaald. In de zesde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen.

Afwijking van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie minder of meer tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12005809, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming 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.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. 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.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

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 dit dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

