

Keulers Kuijpers Assurantiën & Makelaardij

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Keulers Kuijpers Assurantiën & Makelaardij.

Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Keulers Kuijpers Assurantiën & Makelaardij

Brandenburgerplein 5a

6214 AH MAASTRICHT

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op meerdere manieren bereiken:

Telefoon: 043-3437079

Fax: 043-3438250

E-mail: info@keulerskuijpers.nl

Internet: www.keulerskuijpers.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer 06-22160810.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Wij werken het liefst op afspraak, zowel tijdens als ook eventueel buiten kantoor tijden.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.keulerskuijpers.nl

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM 52610
- AFM/Wft 12003817
- KiFiD 300.001401
- SEH 15623 en 17871
- SER 1067360B

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 52610. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best 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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.001401.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 1414634778.

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

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 en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarrekeningen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij 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.

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 groot aantal factoren. 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 uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als 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.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan o.a. salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft in principe ervoor gekozen de kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Door een wijziging in de wet, waarbij het niet langer is toegestaan om (afsluit)provisie te krijgen op levens- en uitvaartverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en hypotheek, hebben wij gekozen voor een serviceabonnement.

De provisie op schadeverzekeringen zal, voor als nog, via de premie van de verzekeraar worden geïnd.

De premie en provisie voor schadeverzekeringen betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de provisie hebt betaald en een serviceabonnement heeft, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij wij een andere afspraak met u maken.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is of stellen wij u inzake de honorering andere afspraken voor, dan zullen wij u informeren over onze tarieven. U weet dus altijd op welke wijze wij worden gehonoreerd.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

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. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Als u een klacht hebt

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

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Interne klachtenregeling

Ons kantoor hanteert een interne klachtenregeling: een protocol dat stap voor stap beschrijft hoe wij een klacht in behandeling nemen. Deze regeling ligt altijd op ons kantoor ter inzage.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

Mail: info@kifid.nl

Voor de behandeling van uw klacht zal KiFiD een bedrag aan kosten in rekening brengen.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van u, onze klant, op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Uw adviseurs:

Harold Keulers

Harry Kuijpers

Maastricht, 01 oktober 2012.