



't BEHOUDEN HUYS
VERZEKERINGEN

Dienstenwijzer



't BEHOUDEN HUYS
VERZEKERINGEN

Informatie over onze dienstverlening

Als Assurantie- en Adviesburo 't Behouden Huys vinden wij het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij deze Dienstenwijzer opgesteld. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het Financieel Toezicht moeten verstrekken. De aanvullende informatie uit deze dienstenwijzer is bedoeld om u een totaalbeeld van ons te geven. Heeft u vragen over onze dienstverlening, stel ze ons dan gerust.

Wie zijn wij?

Assurantie- en Adviesburo 't Behouden Huys adviseert op het gebied van verzekeringen, financiële diensten en financiële producten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen over welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Onze adviseurs hebben de juiste WFT diploma's om u van professioneel advies te voorzien.

Onze contactgegevens

Naam: Assurantie- en Adviesburo 't Behouden Huys
Bezoekadres: Van Egmondstraat 3, 1901 BA Castricum
Postadres: Postbus 91, 1900 AB Castricum

Telefoon: 0251-652411
E-mailadres: info@tbehoudenhuys.nl
Website: <https://www.tbehoudenhuys.nl/>

Openingstijden:

Maandag	09.00 uur - 17.30 uur
Dinsdag	09.00 uur - 17.30 uur
Woensdag	09.00 uur - 17.30 uur
Donderdag	09.00 uur - 17.30 uur
Vrijdag	09.00 uur - 17.30 uur
Zaterdag	Kantoor gesloten
Zondag	Kantoor gesloten

Indien u 's avonds of in het weekend een aanvraag of wijziging aan ons wilt doorgeven adviseren wij om een e-mail te sturen naar info@tbehoudenhuys.nl.



't BEHOUDEN HUYS
VERZEKERINGEN

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer **12017763**. Op grond van deze vergunning mogen wij onderstaande activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in particuliere inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten/levensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen

Onderstaande verrichtingen voeren wij **niet** uit:

- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in pensioenverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren en bemiddelen in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Aard van onze dienstverlening:

Binnen het kader van de vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht geven** in uw huidige situatie als het gaat om het afdekking van bepaalde risico's.
2. Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de **begeleiding verzorgen** bij het **afsluiten** daarvan (execution only).
3. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken en selecteren van de beste optie**.
4. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. Wij kunnen u een **compleet advies geven** over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
7. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Denk bijvoorbeeld aan het tussentijds wijzigen van een product of het in behandeling nemen van een schade.



't BEHOUDEN HUYS
VERZEKERINGEN

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde aanbieders of verzekeraars te kiezen. Dat betekent dat ons advies- en bemiddelingstraject niet wordt beïnvloed door externe invloeden.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele verzekeraar of aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in het bedrijf. Dat betekent dat ons advies- en bemiddelingstraject niet wordt beïnvloed door externe invloeden.

Selectie van aanbieders

Wij werken met door ons zorgvuldig geselecteerde verzekeraars. Advies en bemiddeling vindt plaats op basis van een aantal factoren die op dat moment van toepassing zijn:

- Voorwaarden
- Kennis & Ervaring
- Prijs

Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Omdat wij geen enkele contractuele verplichting hebben met aanbieders of verzekeraars en zij ook geen zeggenschap hebben binnen 'T Behouden Huys, kunnen wij u het beste onafhankelijke advies geven.

Onze beloning

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de aanbieder of verzekeraar waar wij uw contract onder brengen. De beloning hiervoor noemen we provisie en wordt in de verzekeringspremie verwerkt.

Bepaalde producten worden als complex- en impactvol beschouwd. De producten die hiervoor in aanmerking komen zijn: levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, ongevallenverzekeringen en betalingsbeschermers. Op deze producten is bij wet verboden dat er provisie van toepassing is. Om deze reden brengen wij onze beloning apart in rekening door middel van een zogeheten Fee. De hoogte van deze kosten bespreken wij op voorhand en varieert per product.



't BEHOUDEN HUYS
VERZEKERINGEN

Onze kwaliteit:

- Wij zijn in het handelsregister van Kamer van Koophandel ingeschreven onder KVK-nummer 37050478
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- Onze adviseurs zijn in het bezit van erkende WFT-diploma's en certificaten
- Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie

Wat verwachten wij van u?

Wij willen u graag zo goed mogelijk van dienst zijn en streven daarom ook naar hoge kwaliteitseisen van onze dienstverlening. Die mag u ook van ons verwachten. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het verstrekken van juiste en volledige informatie. Aanbieders kunnen op grond van bepaalde feiten e/o omstandigheden besluiten een risico niet te accepteren, of bij schade niet of gedeeltelijk uit te keren.
- Het doorgeven van wijzigingen in uw persoonlijk situatie. Denk aan zaken als geboorte en overlijden, trouwen en scheiden, verhuizen of samenwonen, het boeken van een vakantie en wijzigingen met betrekking tot uw beroep of inkomen. Dit is belangrijk om te kunnen bepalen of belangrijke risico's wel verzekerd zijn.
- Het doorgeven van wijzigingen van verzekerde zaken. Denk hierbij aan het verbouwen van uw woning, de aan- of verkoop van een motorrijtuig, het aanschaffen van bijzondere kostbaarheden of het erven van bijzondere zaken. Dit is belangrijk om te kunnen bepalen of belangrijke risico's wel verzekerd zijn.
- Adequaat te reageren op vragen van de desbetreffende adviseur
- Polisbladen te controleren op juistheid en onjuistheden z.s.m. aan ons door te geven
- Indien mogelijk opdrachten te bevestigen per post of per e-mail

Klachten over onze dienstverlening?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u niet tevreden bent over bepaalde handelingen van een adviseur, vragen wij u direct melding bij ons te maken. Dit mag zowel per brief, telefonisch of per e-mail. Wij doen dan ons uiterste best om z.s.m. een passende oplossing te bieden. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw melding, of bent u van mening dat wij niet adequaat hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Zie hieronder de contactgegevens:

Naam: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postadres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon: 070-3338999
Aansluitnummer: 'T Behouden Huys is aangesloten onder nummer 300.012983
Website: www.kifid.nl



't BEHOUDEN HUYS
VERZEKERINGEN

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.

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. Ook hebben al onze medewerkers 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 wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

1. U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
2. 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.
3. 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.
4. 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. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
5. 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.
6. 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.



't BEHOUDEN HUYS
VERZEKERINGEN

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. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

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.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten over wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.