

DIENSTENWIJZER

versie 2008-2

Geachte relatie,

Wij vinden het belangrijk dat u goed bent geïnformeerd over Commandeur verzekeringen en onze werkwijze. Indien u deze informatie digitaal heeft ontvangen, raden wij u aan dit document op de harde schijf van uw computer te bewaren.

Bedrijfsgegevens

Commandeur verzekeringen is de handelsnaam van Commandeur Assurantiën BV. Wij zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 36003264. Wij zijn geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.

Diensten

Zowel particulieren als ondernemers adviseren wij op het gebied van verzekeringen, hypotheken, pensioenen, sparen en lenen. In onze advisering betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht. Wij helpen u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met verzekeraars en/of geldverstrekkers van deze financiële producten.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens iets fout gaan; hiervoor zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

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 door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke - of samenlevings situatie (zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing), veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Toezicht

Commandeur is onder haar statutaire naam Commandeur Assurantiën BV vermeld in het register bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). U kunt onze vergunning raadplegen in het Wfd-register onder nummer 12009544 via www.afm.nl.

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.

Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons in veilige handen conform de Wet Bescherming persoonsgegevens. Onze vermelding kunt u inzien op www.cbpreb.nl onder meldingsnummer 1126177.

Kwaliteit

Ons kantoor is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Assurantieadviseurs en financiële dienstverleners (NVA), bij de Federatie van Financial Planners (FFP) en Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH). Bij Commandeur verzekeringen werken alleen bekwame mensen die in bezit zijn van vakdiploma's. Onze adviseurs houden voortdurend hun vakkenis op peil door het volgen permanente educatie en het volgen van (vak)bladen en wijzigen op het gebied van wet- en regelgeving.

Relatie met verzekeraars en geldverstrekkers

Wij zijn namelijk volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van nagenoeg alle verzekeraars en geldverstrekkers in binnen- en buitenland kunnen adviseren. De praktijk is echter dat wij met een beperkte groep leveranciers regelmatig zaken doen. Deze groep is door ons geselecteerd op grond van goede ervaringen rond acceptatie en schadebehandeling. Een lijst met namen met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag graag toe.

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

Beloning

Commandeur ontvangt provisie van de verzekeraar of geldverstrekker. Deze provisie is verwerkt in de premie die u betaalt voor uw verzekering, in de storting op de beleggingsrekening en/of in de afsluitkosten en rentebetaling van de hypotheek. Aan ons advies zijn dus geen directe kosten verbonden. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Klachten

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut KiFiD in Den Haag. Zie ook www.kifid.nl. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.