



# deLiefde&vanGemeren

## DIENSTENWIJZER

Zeker sinds 1962

### Naam en adresgegevens

de Liefde & van Gemeren B.V.  
Reeweg 144  
3343 AP HENDRIK IDO AMBACHT  
Postbus 15  
3340 AA HENDRIK IDO AMBACHT

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 078 - 6812233  
Whatsapp: 06-40037471  
E-mail: [info@liefdevangemeren.nl](mailto:info@liefdevangemeren.nl)  
Internet: [www.liefdevangemeren.nl](http://www.liefdevangemeren.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 uur tot 17.30 uur.

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer 020-5160224

### Communicatie

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch, via Whatsapp of in een persoonlijk gesprek

#### Internet

Wij beschikken over een eigen website. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.liefdevangemeren.nl](http://www.liefdevangemeren.nl)

### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- Erkend Financieel Adviseur

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt volgens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004429. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

### 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 (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.001921.

### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 23025673.

*Als financieel adviseur staan wij voor u klaar met deskundig, onafhankelijk advies in begrijpelijke taal. Sinds 1962 kloppen particulieren en ondernemers bij ons aan voor verzekeringen en hypotheek.*  
*U staat als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad voor een goed advies. In deze dienstenwijzer geven wij u meer informatie over onze dienstverlening, openingstijden, algemene gegevens en waar u terecht kunt met klachten..*



## 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.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. 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.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, 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 dat geval melden wij u dit vooraf.

## ONZE DIENSTVERLENING

*Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hier 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 in schadeverzekeringen, waarbij dit is opgesplitst in:

- Zorgverzekeringen;
- Inkomensverzekeringen;
- Schadeverzekering particulier;
- Schadeverzekering zakelijk.

### **Vermogen**

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 in levensverzekeringen.

### **Hypothecair krediet**

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers beslist u hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen moet u op de hoogte zijn 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 hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

### **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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### **Sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in spaarproducten. We kijken graag met u naar het product dat het beste bij u past.

### **Banksparen**

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.



## Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Uiteraard vinden wij uw privacy belangrijk en willen wij aan deze nieuwe wetgeving voldoen. Wij hebben daarom ons privacy beleid bijgewerkt om u meer inzicht te kunnen bieden in de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan. Meer informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens, leest u in onze [privacy statement](#).

# WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

*Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen en het juiste advies te geven, zijn wij afhankelijke van de informatie die u ons geeft.*

### Juiste informatie

Wij verwachten dat u in elk geval juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

### Wijzigingen doorgeven

Wij vragen van u dat u wijzigingen met betrekking tot persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### Informatie doornemen

Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zoeken het uit en zullen het zo nodig laten corrigeren.

# ONZE BEREIKBAARHEID

Wij staan altijd klaar voor al uw vragen! We maken het u graag zo makkelijk mogelijk. Daarom zijn wij bereikbaar via meerdere kanalen. U kunt ons bereiken per mail, telefonisch en ook via Whatsapp. Uiteraard bent u ook van harte welkom op ons kantoor.

Wilt u snel even een schade of wijziging doorgeven, dan kan dit ook eenvoudig via onze website: [www.liefdevangemeren.nl](http://www.liefdevangemeren.nl).





## HOE ZIT HET MET ONZE BELONING?

*Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan.*

### **Vergoeding via de premie**

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding, provisie, die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

### **Vergoeding per uur of vast tarief**

Voor complexe producten, hypotheke, arbeidsongeschiktheids-, uitvaart en levensverzekeringen betaalt u ons op basis van een dienstverleningsovereenkomst. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening, waarbij wij als hoofdregel een vast tarief vooraf met u overeenkomen.

De uiteindelijke vergoeding stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er uiteindelijk via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons – mits met u overeengekomen – voor het advies een vergoeding verschuldigd.

## 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.

### **Daarna eventueel naar het Klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Wij doen meer voor u!**

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