



## Dienstenwijzer Van de Zandschulp assurantiën B.V.

Ons kantoor is gespecialiseerd in **financiële diensten**. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u centraal. Al vanaf de start van ons bedrijf in 1943. 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: Van de Zandschulp assurantiën. Hier vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten. Sinds 2012 zijn wij ook Zelfstandig Adviseur van RegioBank.

### Wie zijn wij?

#### Naam en adresgegevens

Van de Zandschulp assurantiën B.V.  
h.o.d.n. Van de Zandschulp assurantiën / RegioBank

#### Bezoekadres

Kierkamperweg 25  
6721 TE BENNEKOM

#### Postadres

Postbus 91  
6720 AB BENNEKOM

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

#### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

**Telefoon: 0318 - 415343**

E-mail: [info@zandschulp.nl](mailto:info@zandschulp.nl)

Internet: [www.zandschulp.nl](http://www.zandschulp.nl)

Facebook: [www.facebook.com/vandezandschulp](https://www.facebook.com/vandezandschulp)

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 0318 - 504548.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

#### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ook kunt u er direct verzekeringen afsluiten. Ga hiervoor naar [www.zandschulp.nl](http://www.zandschulp.nl). Voor informatie over bankzaken kunt u kijken op [www.regiobank.nl](http://www.regiobank.nl).

#### Lidmaatschappen en registraties

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

- Adfiz, AFM, KvK, KiFiD en SEH

### Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz, een branchevereniging voor adviseurs in financiële zekerheid. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

### Autoriteit Financiële Markten

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 12016652. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 cent/min.).

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 09053044.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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 Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.012194.

### Stichting Erkend Hypotheekadviseur

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies.

### Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en 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 pand of van uw (bestel-)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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning of bedrijfspand 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 lange periode. Bij zo'n beslissing moet u 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 hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een overlijdensrisicoverzekering 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.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een zakelijke betaal- of spaarrekening. Maar ook via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### *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.

### *Beleggen*

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren, begeleiden wij u in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft, met uitzondering van sparen en betalen, geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn hierbij dus volledig vrij in onze advisering. Met betrekking tot sparen en betalen hebben wij een exclusieve samenwerking met RegioBank.

### *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 beloning?**

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

#### **Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld**

##### *Vergoeding via de premie*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten te verlenen waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

#### **Levensverzekeringen, hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

Wij ontvangen sinds 1 januari 2013 geen vergoeding meer van banken of verzekeraars voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

##### *Vast tarief*

Wij kunnen er voor kiezen om voor onze dienstverlening te laten betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

##### *Serviceovereenkomst*

Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor ondernemers werken wij met een serviceovereenkomst met een eenmalig adviestarief en maandelijkse termijnen voor bemiddeling en nazorg.

##### *Vergoeding per uur*

Wij kunnen er ook voor kiezen om onze dienstverlening te laten betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. 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 via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Onze uurtarieven kunnen verhoogd worden met 21% BTW wanneer het een advies betreft zonder intentie om een product af te sluiten. Het spreekt voor zich dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

##### *Beloning medewerkers*

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de relatie en onze onderneming op lange termijn.



## 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 situatie. 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 situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing of indiensttreding van een medewerker.

### *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 op basis van een wettelijke verplichting 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.

## 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) onder meldingsnummer m1075124.

## 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 de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Stichting 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)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## 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, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst!

Het team van Van de Zandschulp assurantiën,

Eddy van Doorn  
Marijke van Doorn-van de Zandschulp  
Geurt van de Zandschulp  
Marijke Diergaarde-van Geerenstein  
Jack Bisschop  
Anneke Dunkerbeck-Joosten  
Ben Slijkhuis  
Wim Buitenhuis  
Anja Roseboom  
Luuk van Ravenhorst  
Clemens Wekenborg