



Haagweg 209-A 2281 AM Rijswijk Tel: 070-35.95.701

## Dienstenwijzer

De overheid hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. De Wet op het financieel toezicht (Wft) verlangt dat consumenten voorafgaand aan het tot standkomen van een financiële overeenkomst informatie ontvangen over de aard en reikwijdte van onze dienstverlening. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Wie zijn wij

Colpa Assurantie & Hypotheekadvies is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12017087.

Met onze vergunning mogen wij bemiddelen en/of adviseren in:

- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- vermogen
- inkomensverzekeringen
- schadeverzekeringen particulier
- schadeverzekeringen zakelijk
- spaar- en betaalrekeningen
- elektronisch geld
- zorgverzekeringen

Colpa Assurantie & Hypotheekadvies adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Wij hechten waarde aan vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit.

### Dienstverleningsdocumenten

Naast deze algemene dienstenwijzer zijn er door de overheid voor de volgende activiteiten aparte dienstverleningsdocumenten voorgeschreven:

- **Hypotheekaanvraag**
- **Risico's afdekken**
- **Vermogen opbouwen**

Deze documenten vindt u terug op onze site: [www.colpa-advies.nl](http://www.colpa-advies.nl).

### Onze dienstverlening bij het afsluiten van een financieel product

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Oriëntatie.**  
Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij daaromtrent kunnen bieden.
- **Inventarisatie.**  
Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw persoonlijke en financiële situatie in kaart (kennis en ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie).
- **Analyse.**  
Wij beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.
- **Advisering.**  
Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekerings- maatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Bemiddeling.**  
Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- **Nazorg.**  
Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

### 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.



Haagweg 209-A 2281 AM Rijswijk Tel: 070-35.95.701

### 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 maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij 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.

### Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren.

Wij werken samen met de volgende verzekeraars en/of financiële instellingen:

|                               |                           |
|-------------------------------|---------------------------|
| ABN AMRO Bank                 | ASR Verzekeringen         |
| Coöperatie DAK / DAK Volmacht | Goudse Verzekeringen      |
| Monuta                        | Klaverblad Verzekeringen  |
| Nationale Nederlanden         | Reaal Levensverzekeringen |
| Driessen Assuradeuren         | ONVZ                      |
| Stad Holland                  | APC Holland               |
| Ardanta                       |                           |

De financiële producten in ons assortiment worden (gedeeltelijk) ter beschikking gesteld door onze Serviceprovider: Coöperatie DAK.

Er is geen enkele financiële instelling die zeggenschap heeft in onze onderneming.

### Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

### Informatie over onze beloning

Onze dienstverlening kunt u op de volgende wijze betalen:

- via de premie (provisie)
- via een declaratie van onze uren
- via een tarief per verrichting
- via uw Persoonlijk Service Abonnement
- via uw Persoonlijk Polis Abonnement

Een combinatie van bovengenoemde is ook mogelijk.

### Persoonlijk Service Abonnement (PSA)

In dit abonnement bekijken wij samen met u periodiek of bepaalde voorzieningen, zoals oudedag (lijfrente en pensioen) nog op orde zijn. Tevens wordt bekeken wat uw financiële positie is bij arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Indien u de hypotheek via ons kantoor hebt afgesloten, informeren wij u over rente- en marktontwikkelingen en staan voor u klaar als u zelf vragen heeft over het door ons gegeven advies. In een updategesprek bekijken we of het oorspronkelijke advies en de daarop gebaseerde hypotheek nog passen bij uw persoonlijke en financiële situatie. Ook uw financiële situatie bij pensionering brengen we voor u in kaart. Daarnaast verzorgen wij jaarlijks namens u de fiscale aangifte (alleen particulier). Uiteraard kunt u altijd bij ons terecht met al uw vragen. De PSA biedt u dus de meeste zekerheid dat uw voorzieningen afgestemd blijven op uw persoonlijke situatie.

### Persoonlijk Polis Abonnement (PPA)

Onze dienstverlening houdt niet op nadat een complex product, zoals levensverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering, afgesloten is. Met name op het gebied van lijfrente en arbeidsongeschiktheid is het zaak dat u jaarlijks uw actuele stand van zaken toetst aan die van de verzekering. Veranderingen kunnen dan tijdig worden toegepast. Hiermee wordt voorkomen dat de verzekering op het moment dat het aan de orde is mogelijk niet mee aansluit op de behoefte. Dit zou een onwenselijke situatie zijn.



Haagweg 209-A 2281 AM Rijswijk Tel: 070-35.95.701

#### Klachtenprocedure

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. 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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen. Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

#### Aansprakelijkheid

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan. Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid.

Daarnaast zijn alle adviseurs van Colpa Assurantie & Hypotheekadvies verplicht jaarlijks een opleidingstraject te doorlopen om hun kennis te verhogen en op peil te houden. Een medewerker van ons kantoor mag alleen zelfstandig adviseren indien deze voldoet aan de eisen van Erkend Hypotheekadviseur, Erkend Hypothecair Planner of Gecertificeerd Financieel Planner.

#### Lidmaatschappen en registraties

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

- \_ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- \_ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- \_ Kamer van Koophandel Haaglanden
- \_ Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

#### Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Colpa Assurantie & Hypotheekadvies is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015493.

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.

Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

#### 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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Colpa Assurantie & Hypotheekadvies is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.012503.

Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Haaglanden staat Colpa Assurantie & Hypotheekadvies geregistreerd onder nummer 27305303.

#### Vertrouwelijkheid/privacy

Zowel inkomende als uitgaande telefoongesprekken worden opgenomen en dienen ter bescherming van de klant en zijn of haar belangen. In onze algemene voorwaarden vindt u de regels met betrekking tot het bewaren van de gesprekken die van belang zijn.

#### Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden behandeld.

#### Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.