

Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Doornkamp Verzekeringen.

Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten. Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Bezoekadres:
DOORKAMP VERZEKERINGEN
Dorpstraat 144
6093 ED HEYTHUYSEN

Postadres:
Postbus 3025
6093 ZG HEYTHUYSEN

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

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: (0475) 492 123
Fax: (0475) 49 47 17
E-mail: info@doornkampverzekeringen.com
Internet: www.doornkampverzekeringen.com

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 uur tot 17:00 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.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

- AFM
- SEH
- Kifid
- KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12008166. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

SEH

Ons kantoor is lid van de SEH. De Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH), een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, 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.

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).

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 14103401.

VERZEKERINGEN, HYPOTHEKEN & PENSIOENEN
bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen
in hypotheke.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. 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 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.

Levensverzekeringen

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 u beslist 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 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

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of 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 een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

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. 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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke

wensen. Deze vergelijking 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 met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

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 en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen

Vergoeding via de premie & servicevergoeding

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie die u betaalt en een vaste servicevergoeding per maand. Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

Levensverzekeringen, banksparen & hypotheke

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, banksparen & hypotheke voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

1. Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen. De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling vindt u in de bijlage. De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financieel product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financieel product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

2. Vergoeding op basis van declaratie

Vaste adviesvergoeding voor hypotheekadvies

Voor onze dienstverlening aangaande hypotheekbemiddeling kan Doornkamp Verzekeringen met een vast vooraf afgesproken tarief werken. De hoogte het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financieel product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Afsluitkosten en provisie die Doornkamp Verzekeringen ontvangt worden door Doornkamp Verzekeringen doorgestort naar uw rekening. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u in de bijlage aan.

3. Vergoeding op basis van declaratie én provisie

VERZEKERINGEN, HYPOTHEKEN & PENSIOENEN
informatie aandachtig door te nemen en ons
zodanig 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.

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

Internet: 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
dit dienstverleningsdocument kunnen
aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons
om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn
u graag van dienst.

U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen
via een combinatie van provisie en declaratie,
al dan niet met onderlinge verrekening.

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 inkomenssituatie, of dat
u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw
woning. 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
informereren over wijzigingen in uw
persoonlijke situatie die van invloed kunnen
zijn op uw pakket van financiële diensten.
Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een
andere baan, een huwelijk, een geboorte,
werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële
dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij
u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om
informatie die wij u op basis van een wettelijke
verplichting aan u verzenden. 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

Bijlage bij dienstverleningsdocument

Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van levensverzekeringen, hypotheek en banksparen

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Vergoeding op basis van declaratie

Vergoeding per uur

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- senior financieel adviseur € 175,-
- financieel adviseur € 150,-

Productcategorie	Indicatie van het aantal uur (excl. administratieve afhandeling)	
	Sr. Financieel adviseur	Financieel adviseur

Beleggingen en/of beleggingsobjecten	n.v.t.	n.v.t.
Beleggingsverzekering	2 uren	2 uren
Hypotheek m.u.v. Effectenhypotheek	11 uren	11 uren
Bankspaar- / bankbeleggingsproduct	2 uren	2 uren

Vast tarief

Productcategorie	Tarieven van onze dienstverlening
------------------	-----------------------------------

Beleggingen en/of beleggingsobjecten	n.v.t.
Beleggingsverzekering	€ 450,-
Hypotheek m.u.v. Effectenhypotheek	€ 2.800,-
Bankspaar- / bankbeleggingsproduct	€ 350,-
Tweede hypotheek	€ 1.500,-
Financieel plan	€ 2.800,-

Vergoeding op basis van provisie

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) en/of via de (maand)lasten bij een hypothecair krediet. Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als provisie.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, informeren wij u over het exacte nominale bedrag van de provisie. Om u nu al inzicht te geven in de tarieven, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan provisie ontvangen.

De hoogte van de provisie die wij van de financiële instelling ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling.

Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten. Indien het financiële product niet via de bemiddeling van ons kantoor tot stand komt, bent u ons in beginsel geen vergoeding verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product 70% van de totale provisie. De resterende 30% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft.