



Dienstenwijzer

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door Senders Verzekeringen Hypotheken en Levensloop planning, Molenstraat 40, 5242 HA, Rosmalen.

Wij willen ons hiermee graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u middels dit document waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

► **Wie zijn wij?**

Senders Verzekeringen Hypotheken en Levensloop planning biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheken, verzekeringen, pensioenen, sparen, financiële planning en consumptief krediet. Het is onze taak samen met u een inventarisatie te maken, vervolgens uw wensen en behoefte vast te stellen om uiteindelijk te komen tot een passende advisering en/of bemiddeling. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw persoonlijke situatie. Wij willen samen met u de relatie aangaan en streven ernaar dat deze langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachten instituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- Stichting Erkend Financieel Adviseur (EFA) v/h Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)
- Gecertificeerd Risico Management Consultant (GRMC)

► **Onze kwaliteit**

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning verstrekt op de volgende gebieden:

- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Betalen en sparen
- Banksparen
- Beleggen
- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen

Ons kantoor staat bij AFM geregistreerd onder nummer: 12043638

De privacy van uw persoonlijke gegevens zijn bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Senders Verzekeringen Hypotheken en Levensloopplanning bestaat uit een dynamisch allround team. Vanzelfsprekend zijn alle medewerkers van ons kantoor optimaal geschoold en voldoen deze aan alle vereiste diploma's en certificeringen. Jaarlijks ondergaan alle medewerkers een permanente educatie binnen hun vakspecialisatie. Onze hypotheekadviseurs zijn allen erkend conform SEH certificering.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beloning medewerkers Senders Advies

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast en marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht advies waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn. Het wel of niet afsluiten van een financieel product of advies is dus niet van invloed op de individuele beloning van onze medewerkers.

► **Hoe kunt u ons bereiken?**

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak maken buiten kantooortijden om.

Bezoekadres : Molenstraat 40 te Rosmalen
Correspondentieadres : Postbus 14, 5240 AA, Rosmalen
Telefoon : (073) 522 25 55
Fax : (073) 522 25 00
E-mail : info@sendersadvies.nl
Website : www.sendersadvies.nl

► **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen,) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, spaarproducten en consumptieve kredieten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Ons kantoor heeft geen enkele contractuele verplichtingen om financiële producten bij een of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering en kunnen u hiermee volledig onafhankelijk en objectief adviseren.

► **Onze diensten**

Advies

Afhankelijk van de situatie, inventariseren wij uw kennis en ervaring rondom financiële zaken, de risico's die u wel of juist niet wilt/kunt lopen, maar vooral de wensen behoeftes die u heeft. Naar aanleiding van deze inventarisatie brengen wij advies uit.

Bemiddeling in financiële producten

Indien u een product nodig heeft en wenst, zullen wij u begeleiden in het maken van een keuze hierin. Wij blijven nauw betrokken bij het tot stand komen ervan en nemen u zoveel mogelijk zaken uit handen.

Beheer van deze financiële producten

Naast het voeren van een juiste administratie is het mogelijk om met ons separate afspraken te maken rondom het up to date houden van het advies en/of de door ons beheerde producten.

Bovenstaande diensten kunnen van toepassing zijn op gebied van:

- Hypotheken
- Financieringen
- Financiële planning
- Spaarrekeningen
- Beleggersrekeningen
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Arbeidsongeschiktheid
- Pensioen
- Banksparen

► **Execution only**

Wenst u echter zelf een keuze te maken welk financieel product naar uw oordeel het best past bij uw huidige en toekomstige persoonlijke situatie en hiervoor volledig verantwoordelijk te willen zijn?

In dat geval is onze taak dan beperkt tot het zo volledig mogelijk beschikbaar stellen van informatie en het uitsluitend fungeren als bemiddelaar die uitvoert wat door u gevraagd wordt. Voor het afsluiten van een financieel product op basis van "Execution Only" dient u, op grond van de Wet Financieel Toezicht (WFT), een

Execution Only - verklaring te tekenen. De zorgplicht ligt hierdoor volledig bij u als klant. Wij willen benadrukken dat deze werkwijze niet onze voorkeur geniet.

► **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen, maar 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 de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d. Hiernaast vragen wij u polissen en/of andere contracten altijd zelf ook te controleren en vast te stellen of deze juist zijn opgesteld conform uw wensen.

► **Betalingen**

Hypotheeken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of nota, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

► **Hoe worden wij beloond?**

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide.

Beloning op basis van provisie

Ons kantoor ontvangt in dit geval van de bank of verzekeraar een provisiebedrag voor het advies, de bemiddeling en het beheer van de verzekering. Het provisiebedrag maakt onderdeel uit van de door u te betalen premie voor de verzekering.

Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief, we noemen dit het verrichtingstarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze tarieven in de bijlage. Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties hiervan.

Beloning op basis van declaratie en provisie

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Aanvullende beloningsinformatie

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen of in rekening brengen voor financiële (complexe) producten aan u te melden. Middels deze dienstenwijzer informeren hierover. Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in de bijlage onze uurtarieven aan. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren die wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk voor het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning.

BTW

Wanneer de intentie van het advies het tot stand komen van een financieel contract betreft, zal onze nota niet zijn belast met BTW. In het geval het advies bijvoorbeeld een second opinion of een financieel plan betreft zonder deze intentie, dan zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen. De tarieven welke in de bijlage worden vermeld zijn exclusief BTW.

Overzichtsbijslage beloning op basis van declaratie

Uurtarief

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- ❖ Bedrijfsadviseur € 150,- maximaal
- ❖ Financieel adviseur € 125,- maximaal
- ❖ Administratief medewerker € 75,- maximaal

Onderstaand treft u een inschatting van het aantal uren dienstverlening naar financieel product.

Product	Indicatie van het aantal uren	
	Minimum	Maximum
Vermogensopbouw	5 uur	10 uur
Beleggingsverzekering	5 uur	10 uur
Levensverzekering (incl. overlijdensrisicoverzekering)	5 uur	10 uur
Lijfrente	5 uur	10 uur
Hypotheek	20 uur	25 uur
Bankspaarproduct	5 uur	10 uur
Bankbeleggingsproduct	5 uur	10 uur
Uitvaartverzekering	5 uur	10 uur
Woonlastenverzekering	5 uur	10 uur

Verrichtingentarief

Ons verrichtingentarief is als volgt:

	standaardtarief (incl. BTW)
Hypotheken	
Advies	€ 1.750,- eenmalig
Bemiddeling	€ 1.000,- eenmalig
Advies en Bemiddeling	€ 2.750,- eenmalig
Ons tarief bij 2 ^e hypotheken is minimaal € 1.250,-	
Hypotheek Onderhoud Pakket	
Beheer en nazorg	€ 12,50 per maand
Opstellen Financieel Plan	
Summier financieel overzicht	€ 350,- eenmalig
Uitgebreid financieel overzicht	€ 1.250,- eenmalig
Bemiddeling in andere producten	
Overlijdensrisicoverzekering	€ 295,- eenmalig + € 4,50 per maand beheerskosten
Woonlastenverzekering	€ 295,- eenmalig + € 4,50 per maand beheerskosten
Uitvaartverzekering	€ 75,- per verzekerde + € 1,50,-per maand beheerskosten per polis
Bancaire Lijfrente (opbouw en uitkerend)	€ 195,- eenmalig + € 1,50 per maand beheerskosten
Nabestaanden (bancaire) lijfrente	€ 275,- eenmalig + € 1,50 per maand beheerskosten
Afkoop Alimentatie in verzekeringsvorm	€ 250,- eenmalig
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (zelfstandigen)	€ 450,- eenmalig + € 45,- per maand beheerskosten
In combinatie met andere diensten, bijvoorbeeld de bemiddeling in een hypotheek, zijn separate tariefafspraken mogelijk ten aanzien van deze producten.	

► **Algemeen**

Indien mogelijk ontvangen wij de standaard doorlopende provisies van de verzekeraar als vergoeding voor onze administratie. Deze provisie is dan onderdeel van uw premie.

Wij houden ons het recht voor om in niet nader te noemen situaties, af te wijken van bovenstaande tarieven. Onze inschatting van de complexiteit en/of uw wensen kunnen daartoe aanleiding geven.

Bij sommige diensten is het mogelijk betalingsafspraken te maken. Wij houden ons het recht voor om dit soort afspraken per situatie in te vullen in overleg met u.

► **Nazorg**

Ook na de bemiddeling van een financieel product kunnen wij u van dienst zijn bij het beantwoorden van vragen of het aanbrengen van wijzigingen. Indien dit gewenst is, geschiedt dit op het initiatief van u als klant.

Afhankelijk van de situatie en de verrichtingen die van ons worden gevraagd, kunnen hiervoor na overleg kosten in rekening worden gebracht conform de hiervoor vermelde tarieven.

► **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

► **Wat als u een klacht heeft ?**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op.

Indien u een klacht heeft, 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.

Wanneer wij er samen niet uitkomen, heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt zich hiervoor wenden tot:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

► **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

► **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

► **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstreckers,

expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

► **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

► **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

-U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.

-Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.

-Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.

-Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

-Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

-Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

► **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**
Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

► **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.