

## Dienstenwijzer Van Zanten Assurantiën

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat uw bedrijf centraal. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Van Zanten Assurantiën. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

### Wie zijn wij?

#### *Naam en adresgegevens*

Van Zanten Assurantiën B.V.  
h.o.d.n. Van Zanten Assurantiën  
Kerkstraat 26  
5411 BA ZEELAND  
Postbus 57  
5410 AB ZEELAND

#### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0486-453030  
Fax: 0486-453400  
E-mail: [info@van-zanten.nu](mailto:info@van-zanten.nu)  
Internet: <http://www.van-zanten.nu>

Wij bezoeken u graag op uw bedrijf. Daarvoor maken we dan een afspraak wanneer het u schikt. U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden 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. Ga naar <http://www.van-zanten.nu>

#### *Lidmaatschappen en registraties*

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

- AFM
- ADFIZ
- KvK
- SEH

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM ([www.afm.nl](http://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 12020482. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

#### **ADFIZ**

Ons kantoor is lid van ADFIZ. ADFIZ is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. 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.

#### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 16076115.

## **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders, voor onze particuliere en zakelijke relaties. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedere onderneming heeft één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van het bedrijfspand of de inventaris. Wellicht hebt u behoefte aan schadeverzekeringen die uw bedrijf beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Ook kunnen we u begeleiden bij verzekeringen ten behoeve van u en uw personeel. Denkt u bijvoorbeeld aan zorg-, arbeidsongeschiktheids- en ongevallenverzekeringen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### *Levensverzekeringen*

Als directeur wilt u graag uw pensioenvoorzieningen goed geregeld hebben. Een levensverzekering kan in deze situatie uitkomst bieden. Deze zijn er in veel vormen. Ook begeleiden wij graag de pensioenvoorziening voor uw werknemers. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een bedrijfspand koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Bij zo'n beslissing moet u als ondernemer 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. 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 nieuwe apparatuur moet aanschaffen of naar een ander pand wilt verhuizen. 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.

### *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*

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten.

## 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. 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 groot 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.

## Hoe zit het met onze kosten?

De kosten van onze dienstverlening worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie, bij hypotheken de provisie.

De premie of de provisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de provisie 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.

## **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 de samenstelling van uw personeelsbestand, of u recentelijk grote investeringen hebt gedaan in het pand of in machines. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

*Totaalbeeld*  
De financiële portefeuille van uw onderneming is pas compleet als alle onderdelen bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten voor uw bedrijf 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 binnen uw bedrijf, die van invloed kunnen zijn op het pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, nieuwe producten die u vervaardigt of uitbreiding van het wagenpark.

*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 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 informatie aandachtig door te nemen en ons zonnodig 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).

## **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.

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

## **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.