

## **DIENSTENWIJZER**

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door Willemsen & Wij Hypotheken & Verzekeringen, Vendelier 19 | 3905 PB | Veenendaal. Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Wie zijn wij?**

Willemsen & Wij Hypotheken & Verzekeringen biedt u deskundige advisering op het gebied van Hypotheken, Financiële Planning en Schade-en Levensverzekeringen. Wij treden op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om bij uw advisering te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen. Periodiek maken wij een selectie uit de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen aanbieden. Op basis van deze selectie werken wij met een aantal voorkeursaanbieders samen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van ons bedrijf.

### **Onze diensten**

Wij hebben een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in de volgende financiële producten:

- Schade -en Levensverzekeringen
- Hypothecair Krediet
- Consumptief Krediet
- Spaar -en Betaalrekeningen
- Elektronisch geld

Wij hebben ook de vergunning om te adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna kunnen wij u blijven begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.



### **Wat verwachten wij van u?**

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 door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijk leefsituatie (voorbeelden hiervan zijn; geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.), om veranderingen in uw inkomens-en arbeidssituatie e.d.

### **Hoe kunt u ons bereiken?**

Ons kantoor is op werkdagen te bereiken van 8.30 uur tot 17.00 uur Bezoek- & postadres : Vendelier 19 | 3905 PB | Veenendaal Telefoon : 0318-522721 E-mail : [info@willemsenenwij.nl](mailto:info@willemsenenwij.nl) Internetadres : [www.willemsenenwij.nl](http://www.willemsenenwij.nl) KvK nummer: 30161386

### **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris die marktconform is. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. De beloning van onze medewerkers wordt op basis van deze beoordeling vastgesteld.

### **Onze tarieven**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden betaald door de financiële instelling waarmee wij u in contact brengen.

Deze provisie maakt onderdeel uit van de premie die door de financiële instelling bij u in rekening wordt gebracht.

Een andere mogelijkheid is dat wij niet op basis van provisie (als onderdeel van de premie) worden betaald voor onze werkzaamheden, maar dat wij onze kosten rechtstreeks bij u in rekening brengen.

Hoe wij de kosten voor onze werkzaamheden in rekening brengen laten wij u vooraf weten.

Wij verwijzen u daarbij ook graag naar onze dienstverleningsdocumenten. U vindt ze op onze website

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet Financiële Dienstverlening (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12004172, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. 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 voor beroepsaansprakelijkheid.

### **Klachten**

Wij doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u niet tevreden, vragen wij u ons direct hierover te informeren. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Bent u van mening dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, kunt u zich binnen een termijn van drie maanden, wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, postbus 93257 2509 AG Den Haag, tel. 0900 – 3552248 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) Ons kantoor is aangesloten bij het KIFID onder nummer 300.001704

### **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 wij ook 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.

### **Algemene Voorwaarden**

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden. In onze Algemene Voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen.