



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u informeren wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat de klant centraal. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs over ons kantoor. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### **Wie zijn wij**

Sinke Groep

p/a De Deel 22

8302 EK EMMELOORD

Postbus 81

8300 AB EMMELOORD

K.v.K. 39015388

tel: 0527 616551

fax: 0527 612364

Openingstijden: werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.30 uur

**verzekeringen@sinkebv.nl**

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, hypotheke en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar u de verzekeringen onderbrengt.

### **Onze bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Onderstaand treft u onze contactgegevens:

Sinke Groep.

De Deel 22

8302 EK EMMELOORD

Postbus 81

8300 AB EMMELOORD

K.v.K. 39015388

tel: 0527 616551

fax: 0527 612364

E-mail: **verzekeringen@sinkebv.nl**

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.30 uur.

Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons mobiel bereiken; de telefoonnummers kunt u beluisteren op ons antwoordapparaat.

## Registratie AFM

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010211.

## Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u toch een klacht heeft over onze dienstverlening dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer daar is: 300.007799

## Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer: 39015388

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

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

Voor sommige verzekeringen hebben wij een volmacht van CDS Assuradeuren. Dit houdt in, dat wij van deze maatschappij de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en (schade)uitkeringen te doen. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraar naar keuze.

## Onze diensten

### **1. Algemeen**

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekosten-, arbeidsongeschiktheids-, reis-, auto- en een brandverzekering.

2. Ongevallenverzekeringen. Als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden door een ongeval.

3. Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om een verzekering waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige financiële verplichtingen. Voorbeelden zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

4. Hypotheken. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

### **2. Schadeverzekeringen**

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders ondergebracht zijn.
- Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijv. brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet voor te weinig bent verzekerd.
- Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluit bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen, omdat er bijvoorbeeld eerst aanvullende informatie moet worden verstrekt. Indien in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijv. in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

### **3. Hypotheken en Levensverzekeringen**

Indien u ons op het gebied van hypotheken levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken een berekening van uw maandlasten met het bijbehorend fiscale voor en nadelen.
- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorziening u al heeft getroffen op het gebied overlijden, pensioen etc.
- Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.

- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden.
- Net als bij de schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien in die periode een verzekerde gebeurtenis optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van de voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of premievrij maken van de levensverzekering.
- Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van werkgever.
- Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- Indien door overlijden op grond van de verzekering recht op een uitkering ontstaat, zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### **4. Sparen en betalen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met Regio Bank.

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

- U mag aan onze adviezen en dienstverlening eisen stellen; maar wij verwachten ook enkele inspanningen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dat kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Het is voor ons belangrijk te weten of u elders verzekeringen hebt afgesloten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

- Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
- Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van de eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en eventuele onvolkomenheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### De premie

- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
- Premies worden in principe per jaar betaald
- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
- Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
- Als u vragen hebt over uw betaling, het niet eens bent met de hoogte van het afgeschreven bedrag of een afgeschreven bedrag wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
- Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### Afspraken rondom premiebetaling:

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt, Bij achterstand in premiebetaling kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

### Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om producten van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij gaan u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

Inventariseren van wensen, behoeften en risicobereidheid van u, vastleggen van uw klantprofiel. Om tot een oordeel te komen over de materiële kennis en ervaring van u met complexe financiële producten;

1. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
2. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
3. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
4. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
5. Schriftelijk vastleggen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

### Hoe zit het met onze kosten?

In overleg met u zullen wij met u afstemmen hoe wij beloond worden voor ons advies.

Er zijn drie soorten beloning mogelijk, namelijk op basis van provisie, op basis van declaratie en op basis van een abonnement.

- Beloning op basis van provisie: Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.
- Beloning op basis van declaratie: Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Voor honorering op uurbasis rekenen wij een tarief van € 150,- per uur excl. BTW. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
- Beloning is mede op basis van abonnement: Het is mogelijk voor een aantal extra diensten een abonnement af te sluiten. U betaald dan een vast maandbedrag voor een van te voren afgesproken pakket. U dient te kiezen voor een abonnement voor een standaard periode van drie jaar. Tegen een korting is het mogelijk om een contract voor een periode van vijf jaar af te sluiten.

### Beloning uit provisie

Producten;	Beloning in percentage;
Hypotheken	Afsluitprovisie; 0,5% tot 2 % van de hoofdsom
Levensverzekeringen	1 tot 3% van de totale premie of ca. 5 % van de (koopsom)
lijfrenteverzekeringen	1-3 % van de totale premie of ca.5 % van de koopsom

<i>Jaarlijkse doorlopende provisie</i>	<i>Aantal termijnen</i>
Hypotheken	0,1% van de hoofdsom
Levensverzekeringen	0,1% van de totale premie
Lijfrenteverzekeringen	0,1% van de totale premie

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

### **Beloning op basis van uurtarief**

De beloning op basis van uurtarief bedraagt € 150,- per uur.

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden voor de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde uurtarief en het aantal uren bij de diverse producten.

Producten:	Aantal uren
- hypotheek adviestraject	18 uur
- levensverzekering adviestraject	8 uur
- arbeidsongeschiktheidsverzekering adviestraject	8 uur
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	6 uur
- pensioen collectief adviestraject	15 uur

### **Beloning op basis van een vaste prijs**

Een beloning op basis van een vaste prijs is ook mogelijk. Wij spreken dan vooraf een vaste prijs met u af voor ons advies.

### **Beloning op basis van een aanvullend service abonnement**

Het betreft dan het verzekeringspakket met de extra's zoals hieronder aangegeven.

Dienstverlening	Service abonnement Basis	Service abonnement Uitgebreid
Belastingaangifte (particulier)	jaarlijks, inclusief voorlopige teruggave	jaarlijks, inclusief voorlopige teruggave
Pensioen / lijfrente	Overzicht Advies op uurtarief Alarm bij expiratie	Overzicht Analyse Alarm bij expiratie
Banksparen / Lijfrentesparen	Advies op uurtarief	Kosteloos advies
Hypotheek	Alarm bij mogelijke lagere maandlasten Advies op uurtarief	Alarm bij mogelijke lagere maandlasten Kosteloos advies tweede hypotheek (maximaal één keer per twee jaar)
Verzekeringen	Kosteloos servicebezoek adviseur aan huis (maximaal één keer per jaar) Kosteloos aanvraag- en mutatieverzorging van uw schadeverzekeringen Kosteloze schadeafhandeling van uw verzekeringen	Kosteloos servicebezoek adviseur aan huis (maximaal één keer per jaar) Kosteloos aanvraag- en mutatieverzorging van uw schadeverzekeringen Kosteloze schadeafhandeling van uw verzekeringen
Makelaardij	Kosteloze waardebeoordeling eigen woning (maximaal één keer per twee jaar) nvt	Kosteloze waardebeoordeling eigen woning (maximaal één keer per twee jaar) 10% korting op het uurtarief
Overig	nvt	10% korting op de overige dienstverlening. De korting is altijd maximaal 10% tesamen.
Contractduur	Standaard 3 jaar 10% korting bij duur 5 jaar	Standaard 3 jaar 10% korting bij duur 5 jaar
Kosten inclusief BTW	€ 7,50 per maand € 6,75 per maand bij contractduur 5 jaar	€ 19,50 per maand € 17,55 per maand bij contractduur 5 jaar

### Annuleringskosten

Annuleringskosten worden in rekening gebracht indien u via ons kantoor wel advies heeft ingewonnen, doch niets via onze bemiddeling afsluit. Dan worden onze uren na het eerste intake gesprek bij u in rekening gebracht op basis van een uurloon van € 150,- excl. BTW.

Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer u, nadat het advies compleet en getekend is, vrijwillig afziet van verkoop en/of aankoop van een dienst, product of onroerendgoed.

### Onze kwaliteit

Ons bedrijf is ingeschreven bij de SER (Sociaal Economische Raad) onder nummer: 1036606B.

Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Ons bedrijf is aangesloten bij:

- Stichting Erkend Hypotheekadviseur ([www.seh.nl](http://www.seh.nl))

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Wij zijn in het bezit van alle relevante diploma's en certificaten.

Door permanente educatie bekwamen wij ons in ons vak.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons bedrijf te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij dan verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande

verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Emmeloord, januari 2011