

## Dienstenwijzer

**Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten en moeilijk te verzekeren risico's. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Toeras 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?

Toeras Assurantiën  
Hoogstraat 115  
3111 HD Schiedam

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

### Bereikbaarheid

U kunt ons als volgt bereiken:  
Telefoon 010 4260520  
Fax 010 4260579  
E-mail [info@toeras.nl](mailto:info@toeras.nl)  
Internet [www.toeras.nl](http://www.toeras.nl)

Natuurlijk bent u ook van harte welkom op ons kantoor. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 uur tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

### Internet

Wij beschikken over een eigen website. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.toeras.nl](http://www.toeras.nl)

### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- NBVA
- KIFID

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002299. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële- en assurantieadviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

### 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 KIFID, een onafhankelijke instelling die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KIFID is 300.000218 ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 24172673.

### ***Onze dienstverlening***

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit kan leiden tot een integraal advies of een advies voor een of enkele producten. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel een 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 bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

#### **Betalen en Sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

#### **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 bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### ***Hoe komen wij tot een advies?***

#### **Adviesvrij**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij een 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 producten. Wij maken een selectie van o.a. de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie 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 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.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van een 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 dit geval melden wij u dit vooraf.

### ***Hoe zit het met onze kosten?***

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft er voor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie.

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

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf. Voorbeelden van rechtstreekse kosten zijn: fee, verrichtingentarief, abonnement. Combinaties zijn mogelijk.



## ***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 informeren 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 om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

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 zonodig 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.

## ***Als u een klacht heeft***

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar het kan gebeuren 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, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

### **U kunt zich hiervoor wenden tot:**

Klachteninstituut Financiële dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon 0900 3552248  
[www.kifid.nl](http://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 deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.



**nbva**

