

## Dienstenwijzer



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat uw bedrijf centraal. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor *de Kredietverzekeringsmakelaar*. 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  
*de Kredietverzekeringsmakelaar*  
Apeldoornseweg 51  
8172 EH Vaassen

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0578-561230

E-mail: [contact@kredietverzekeringsmakelaar.nl](mailto:contact@kredietverzekeringsmakelaar.nl)  
Internet: [www.kredietverzekeringsmakelaar.nl](http://www.kredietverzekeringsmakelaar.nl)

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 09.00 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoorstijden maken.

### Internet

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

### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- 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.

*de Kredietverzekeringsmakelaar* is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12019633. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### 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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300013784.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08203915.

Onze dienstverlening  
de Kredietverzekeringsmakelaar is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders, voor zakelijke relaties. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Kredietverzekeringen.

Ons kantoor is volledig gespecialiseerd op de advisering in het product kredietverzekering. Met een kredietverzekering verzekert een ondernemer het risico dat zijn afnemers door financiële problemen niet aan hun verplichtingen voldoen.

Hoewel wij volledig bevoegd zijn om ook andere schadeverzekeringen te adviseren, beperken wij ons verzekeringsaanbod uitsluitend tot kredietverzekering.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

de Kredietverzekeringsmakelaar 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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking 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 met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

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.

De premie betaalt u 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. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten 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 betalingscondities die Uw bedrijf hanteert. Of uitbreiding naar nieuwe afzetgebieden.. 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 uw dienstenpakket.

#### 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 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.

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 93560  
2509 AN Den Haag  
Telefoon: 070 - 333 89 99  
Fax: 070 - 333 89 00

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

#### 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.