

Corstanje Assurantiën v.o.f.

Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat 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 in ons kantoor: Corstanje 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
Corstanje Assurantiën
Karel Doormanplein 30
4335 GD Middelburg

Postbus 81
4330 AB Middelburg

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

Contact

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0118 - 639 111

E-mail: assurantien@corstanje.nl

Internet: www.corstanje.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden 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 www.corstanje.nl

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn: AFM, Adfiz, Kifid, KvK, Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH/EFA)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (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 12011425. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800-5400 540 (gratis).

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 eigenomsbelang 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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.007639. Op de volgende pagina treft u de contactgegevens van Kifid.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 22043719.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierina leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één 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 adviseren en te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

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 adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument 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 vroeger af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. 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 een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. 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.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld door geld te storten op een spaarrekening. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. **Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief samen met de RegioBank.**

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 wij graag met u of banksparen geschikt is voor u.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

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. **Aleen voor de producten sparen en betalen is ons kantoor gebonden bemiddelaar, dat wil zeggen dat wij uitsluitend bemiddelen voor RegioBank.**

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

Wij hebben ervoor gekozen om ons advies op basis van **ongebonden selectieve bemiddeling** voor u uit te voeren. In uw belang.

Ongebonden, omdat wij met geen enkele aanbieder productieafspraken hebben en klanten desgewenst hun voorkeur uit kunnen spreken voor één van de vele maatschappijen waarmee wij werken. Door onze jarenlange ervaring, onafhankelijke positie en nauwe samenwerking met bijna alle verzekeringsmaatschappijen, vinden wij altijd een verzekering die helemaal bij u past.

Selectief, omdat de markt veel aanbieders van financiële producten en diensten kent. 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 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.

Voor **schadeverzekeringen** maken wij ook gebruik van de volmachten van het aan ons gelieerde **volmachtbedrijf "CAZ verzekeringen"**. Dit bedrijf beschikt over volmachten van een aantal gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat deze verzekeraars de bevoegdheid hebben verleend om namens de verzekeraar, verzekeringen te accepteren en schaden af te wikkelen. Flexibel, korte lijnen en indien gewenst maatwerk. Bij gelijkwaardige producten geven wij daarom de voorkeur aan een product dat ondergebracht kan worden in de volmacht van "CAZ verzekeringen".

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. Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te belonen voor onze werkzaamheden. U betaalt voor onze dienstverlening via premie, een vaste declaratie of een combinatie van beide:

1) Wij ontvangen van de aanbieders waar uw product is gesloten provisie die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening is gebracht. Dit in de vorm van doorlopende provisie.

2) Wij ontvangen een beloning van u, deze beloning geschiedt op basis van declaratie. Dit is een standaardtarief. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. 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. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op de nog te maken kosten. Wij leggen dit vast in een opdrachtformulier. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen hanteren wij altijd een minimumtarief, zowel voor beloning op vaste declaratie, op basis van provisie of een combinatie van beide.

3) Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening. Wij rekenen voor onze dienstverlening een vast tarief en daarnaast afhankelijk van de complexiteit en omvang van het advies, ontvangen wij een aanvullende provisie (doorlopend) van de aanbieder. Over deze wijze van beloning informeren wij u vooraf.

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 daarbij om informatie die wij u 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 zondig 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

Ons kantoor heeft als kernactiviteit het adviseren over en het bemiddelen in financiële diensten en producten. Bij deze dienstverlening aan klanten verwerken wij een hoeveelheid van persoonsgegevens. Ons kantoor respecteert uw privacy en is ervoor verantwoordelijk om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen. Wij moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. Klik [hier](#) voor onze privacyverklaring waarin wij u informeren over de soorten gegevens die wij verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie wij gegevens delen en welke rechten u heeft ten aanzien van uw eigen gegevens.

Als u een klacht hebt

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen wij dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus.

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. Klik [hier](#) als u direct een klachtmelding wilt doen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

T: 070 - 333 8 999	Kifid
E: consumenten@kifid.nl	Postbus 93257
W: www.kifid.nl	2509 AG Den Haag

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, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.