

## Dienstenwijzer Prior Financiële Diensten BV

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. 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 dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor, Prior Financiële Diensten. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij?

Wij adviseren u op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten en willen uw financiële belangen zo goed mogelijk behartigen. Om de gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij met u een evenwichtig pakket voorzieningen samen passend bij uw budget.

Wij helpen u met het bepalen van realistische doelstellingen op financieel gebied, waarbij wij u ook wijzen op de beperkingen, mogelijkheden en voordelen van wettelijke regelingen.

Prior Financiële Diensten is een full-service dienstverlener, die u het werk en zorg uit handen kan nemen bij het samenstellen van een evenwichtig verzekeringspakket, het zoeken naar de juiste financieringsvorm en het sluiten van een hypotheek op maat. Op al deze gebieden bemiddelen wij voor u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Wij behartigen uw financiële belangen, waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen. Concreet betekent dit dat wij uw huidige financiële situatie in kaart brengen en op basis daarvan een advies uitbrengen over een door u gewenste voorziening. Vervolgens bemiddelen wij voor u bij het sluiten van de overeenkomst bij een financiële instelling. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verrichten wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren.

<b>Registratienummers</b>	
Vergunning Autoriteit Financiële Markten	1201.7473
Kamer van Koophandel	3713.5881
Aansprakelijkheidsverzekering BAVAM	14285
KiFiD	300.012757

## **Registratie/lidmaatschap**

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

## **Autoriteit Financiële Markten**

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 1201.7473. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

### **KiFiD**

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Beroepsaansprakelijkheid**

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij de BAVAM hebben afgesloten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## CBP (College Bescherming Persoonsgegevens)

Om ons werk goed te kunnen doen, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Het CBP houdt toezicht op de naleving van deze wet. Ons kantoor is bij het CBP geregistreerd onder nummer m1480584. Het register van het CBP kunt u raadplegen op [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl).

### Onze werkwijze

Indien u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- **Analyse van uw wensen**

Op uw verzoek maken wij 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.

- **Alternatieven waar u uit kunt kiezen**

Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van een maatschappij zodat de gekozen producten goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden. Hierbij wegen wij niet alleen het belang af van de premies en voorwaarden van de maatschappijen waar wij zaken mee doen, maar vooral ook onze ervaring in de wijze waarop een schade bij deze maatschappijen wordt afgewikkeld, vormt voor ons een belangrijke factor in het advies.

- **Aanvraag van de verzekering**

Wij staan u terzijde bij het aanvragen van een verzekering. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

- **Verzorgen van voorlopige dekking**

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.

- **Controle verzekeringsdocumenten**

Wij controleren of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is opgesteld.

- **Archivering**

Wij archiveren zoveel mogelijk relevante stukken in een digitaal dossier.

- **Beheer van de verzekering die u hebt gesloten**

Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Er kunnen wijzigingen ontstaan in uw persoonlijke situatie die gevolgen hebben voor de aard van de dekking. Wij wijzen u erop dat wij alleen uw verzekeringen kunnen aanpassen indien u ons schriftelijk informeert over de wijzigingen in uw situatie.

- **Verzorgen van de uitkering**

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, ongeval of bij een overlijden. Namens u zullen wij die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

- **Werkzaamheden afkopen levensverzekering**

Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering en de gevolgen hiervan.

- **Hypotheken**

Op uw verzoek analyseren en adviseren wij bij vragen over uw lopende hypotheek, afloop van rentevastperiode en de wens van oversluiting.

## **Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen**

### **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 financiële producten. Wij maken een selectie van 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.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

### **Wel of geen (persoonlijk) advies**

Als u zonder ons advies (per post, telefonisch, per e-mail of via onze websites), dan wel via een verzekeraar rechtstreek een verzekering of financieel product afsluit, dan werken wij volgens het principe van Execution only en wordt er geen klantprofiel opgesteld. Hiermee komen wij groepen van consumenten tegemoet die geen behoefte hebben aan een uitgebreid adviestraject en graag zelf rechtstreeks verantwoordelijk willen zijn voor de aanschaf en het beheer van hun verzekeringen en financiële producten. In geval van Execution only bent u dus zelf verantwoordelijk voor de keuze van verzekering en financieel product, alsmede voor de afstemming op uw persoonlijke situatie.

### **Wat verwachten wij 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.

Dit is ook in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

### **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 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. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achteraan en zullen zondig laten corrigeren. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post of e-mail aan ons te bevestigen.

## **Maandtermijnen en premie**

Betalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elk product wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

1. Betaling van maandtermijnen en maandpremies vindt in principe maandelijks plaats via machtiging aan de bank of verzekeraar om de gelden middels automatische incasso van uw bank of girorekening af te laten schrijven. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende bank, verzekeringsmaatschappij of hypotheekverstrekker.

2. Afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt door de bank of verzekeraar.

3. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht door de bank of verzekeraar.

4. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin bijstaan.

5. Betaling van de gehele premie ineens (koopsom) vindt in de regel plaats middels rechtstreekse betaling door de bank aan de betreffende verzekeraar.

In geval van een hypothecaire verstrekking zal betaling van de koopsom in de regel plaats vinden door de notaris aan de betreffende verzekeraar.

## **Afspraken over de betaling:**

1. Het is belangrijk dat u op tijd betaalt. Indien u niet tijdig uw verzekering betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden weigeren uit te keren. Ook kan dan een kapitaalverzekering door de verzekeraar premievrij gemaakt of afgekocht worden. Indien u niet tijdig aan uw financieringsverplichting voldoet kan hiervan een registratie bij BKR te Tiel volgen. Ook kunnen dan alsnog de verschuldigde termijnen via gerechtelijke weg geïncasseerd worden. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening gebracht worden.

2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij mogelijk naar een oplossing kunnen zoeken.

## **Beëindiging relatie**

Wij zijn er trots op u als klant te hebben en wij gaan ervan uit dat u als klant tevreden over dienstverlening bent. Toch kan er een situatie ontstaan dat u voor een ander intermediair kiest. U bent hier natuurlijk volledig vrij in.

Indien u ons laat weten dat u onze relatie wilt beëindigen zullen wij eerst met u bespreken waarom u dit wilt. Het kan namelijk zijn dat er misverstanden zijn ontstaan die gemakkelijk kunnen worden opgelost.

Indien beëindiging van de relatie toch wenselijk is zullen wij ervoor zorg dragen dat de overdracht van de verzekeringen naar de nieuwe adviseur correct verloopt. Ook wij kunnen 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.

## **Klachten**

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan kenbaar wilt maken.

- **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.

- **Interne klachtenregeling**

Ons kantoor hanteert een interne klachtenregeling: een protocol dat stap voor stap beschrijft hoe wij een klacht in behandeling nemen. Deze regeling ligt altijd op ons kantoor ter inzage.

- **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: KiFiD, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG.