

# Dienstenwijzer Zakelijk

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. 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: Besems Verzekeringen en Hypotheken. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.*

## **Wie zijn wij?**

### *Naam en adresgegevens*

Besems Verzekeringen & Hypotheken BV  
Plantageweg 36  
2951 GP ABLASSERDAM

Postbus 273

2950 AG ABLASSERDAM

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

### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 078-6919206

Fax: 078-6918591

E-mail: [info@besems.com](mailto:info@besems.com)

Internet: <http://www.besems.com>

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer 078-6919206.

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

### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar <http://www.besems.com>

### *Lidmaatschappen en registraties*

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

- AFM
- Adfiz
- 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 12016442. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## **Adfiz**

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. 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 komen wij 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 300.001134.

# Dienstenwijzer Zakelijk

## **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 23061992.

## **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. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedere onderneming heeft één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van het bedrijfspannd of de inventaris. Wellicht hebt u behoefte aan verzekeringen die uw bedrijf beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Ook kunnen we u begeleiden bij verzekeringen ten behoeve van u en uw personeel. Denkt u bijvoorbeeld aan arbeidsongeschiktheids- en ongevallenverzekeringen. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### *Levensverzekeringen*

Als directeur wilt u graag uw pensioenvoorzieningen goed geregeld hebben. Een levensverzekering kan in deze situatie uitkomst bieden. Deze zijn er in veel vormen. Ook begeleiden wij graag de pensioenvoorziening voor uw werknemers. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een bedrijfspannd koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Bij zo'n beslissing moet u als ondernemer 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 vervroegd af te lossen. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### *Financieel overzicht*

Veel van onze klanten hebben behoefte aan duidelijk financieel overzicht. Wij hebben daarom een aanvullend dienst ontwikkeld welke wij de *Financiële Foto* noemen. In de vorm van een abonnement kunnen wij u doorlopend en duidelijk maar bovendien begrijpelijk overzicht van uw financiële situatie geven. Vanzelfsprekend zorgen we ook voor eventuele oplossingen als er een probleem is.

## **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.

### *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.

# Dienstenwijzer Zakelijk

## *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. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, 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 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 ervoor gekozen onze kosten in de meeste gevallen onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij schade- en sommige levensverzekeringen is dat de premie. Bij hypotheeken en gecompliceerde financiële werken wij volgens vooraf afgesproken tarieven. Dit kunnen vaste bedragen zijn of een abonnement. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze bij schade – en sommige levensverzekeringen een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie voor heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Bijvoorbeeld voor een losse dienst of een abonnement. In dat geval ontvangt u van ons een nota conform het vooraf afgesproken bedrag. In ons dienstverleningsdocument en bijlage tarieven kunt u alles lezen over de hoogte van de kosten. U weet dus altijd vooraf op welke manier 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 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.

# Dienstenwijzer Zakelijk

## *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 zonedig 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 Verzekeringen, 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: 070 - 333 89 99  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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