



## Dienstverleningsdocument

In het kader van  
de Wet Financieel Toezicht



Met dit Dienstverleningsdocument (dvd) maken wij u wegwijs bij Adviesbureau **Klijn & van Kampen**.

Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

### Wie zijn wij?

**Klijn & van Kampen Hypotheek & Assurantie Advies B.V.**

### Bezoekadres:

Grote Tocht 42  
1507 CG ZAANDAM

### Correspondentieadres:

Postbus 163  
1500 ED ZAANDAM

**Klijn & van Kampen** adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten, zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### Bereikbaarheid en openingstijden:

Telefoon : 075-6539520  
Gratis : 0800-8545456  
Fax : 075-9539529  
Internet : [www.klijnvankampen.nl](http://www.klijnvankampen.nl)  
E-mail : [info@klijnvankampen.nl](mailto:info@klijnvankampen.nl)

### Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak.

In geval van nood buiten kantooruren kunt u worden doorgeschakeld d.m.v. een sneltoets die gemeld wordt in de afwezigheidstekst.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

**Klijn & van Kampen** heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Banksparen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Consumptief krediet

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

### Verzekeringen

Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw verzekeringszaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

### Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheek bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

### **Pensioen & Inkomen**

Binnen het adviesgebied Pensioen & Inkomen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags-en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

### **Vermogen**

Binnen het adviesgebied Vermogen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw.

### **Lenen**

Binnen het adviesgebied Lenen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

### **Dienstverlening**

Iedere klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.  
In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

#### **Inventarisatie.**

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.

#### **Advies**

Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarmee u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een

verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.

#### **Bemiddeling**

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

#### **Nazorg**

Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

#### **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. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging, Adfiz.

#### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of 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 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 bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

### **Kosten van advies en bemiddeling**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

### **Provisie**

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Verzekeringen
- Lenen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, banksparen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product

verzekeringspremie of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (banksparen). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet.

Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt ook betaald voor onze dienstverlening.

Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### **Vast tarief**

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Pensioen & Inkomen
- Vermogen

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling.

## **Tarieven complexe producten en hypotheek**

Binnen de adviesgebieden Hypotheek, Pensioen & Inkomen en Vermogen adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten en hypotheek. Hieronder vallen levensverzekeringen, hypotheek, producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

In dat geval ontvangt u van ons in aanvulling op dit Dienstverleningsdocument een tarievenoverzicht (Tarieven complexe producten en hypotheek). U kunt het overzicht ook downloaden via [www.klijnvankampen.nl](http://www.klijnvankampen.nl)

### **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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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 wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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.

### **Uw privacy**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt **Klijn & van Kampen** over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier.

### **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.

### **Aansprakelijkheid**

**Klijn & van Kampen** is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van **Klijn & van Kampen** is beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### **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.

Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### **Klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900 – 355 22 48  
E-mail : info@kifid.nl  
Internet : www.kifid.nl

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

### **Lidmaatschappen en registraties**

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ADFIZ
- NVHP (Nederlandse vereniging van Hypothecair Planners)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Register Intermediair in Financiële Diensten (RIFD)
- Kamer van Koophandel

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners.

**Klijn & van Kampen** is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016582. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40. Of [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### **ADFIZ**

**Klijn & van Kampen** is lid van ADFIZ. ADFIZ is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie adviseurs. De bij ADFIZ aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt ADFIZ als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl) voor meer informatie.

### **Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners**

Onze adviseur, de heer F.J.R. Klijn is als Erkend Hypothecair Planner ingeschreven bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecaire Planners (NVHP) onder nummer: 875. Voor meer informatie kijk op [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl)

### **Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs**

Onze adviseur, de heer F.J.R. Klijn, is als Erkend Hypotheek Adviseur aangesloten bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer: 14270. Voor meer informatie kijk op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl)

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

**Klijn & van Kampen** is bij het Kifid geregistreerd onder nummer: 300.012139. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Register Intermediair in Financiële Diensten (RIFD)**

Dit register is bedoeld voor bedrijven die zich naast advisering en assurantiebemiddeling, ook bezighouden met advisering en bemiddeling op het gebied van o.a. hypotheek, pensioenen en consumptief krediet.

**Klijn & van Kampen** staat bij de RIFD ingeschreven onder nummer: FD0541

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam staan wij geregistreerd onder dossiernummer: 35018469

### **Heeft u nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op [www.klijnvankampen.nl](http://www.klijnvankampen.nl) vindt u altijd de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.