

## Dienstenwijzer Van de Mortel Assurantie Advies

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij je laten zien wat onze werkwijze is. Hierin sta jij als klant centraal. Jouw persoonlijke situatie en je persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij je wegwijs in ons kantoor: Van de Mortel Assurantie Advies. Hierna vind je, kort en bondig, onder andere onze algemene gegevens, openingstijden en informatie over onze dienstverlening.*

### Wie zijn wij?

Wij zijn Van de Mortel Assurantie Advies en ontzorgen je graag op het gebied van verzekeringen, hypotheeken en als zelfstandig adviseur van de RegioBank. Je bent in ieder geval welkom! In elke fase van je leven, van geboorte tot aan het overlijden. Of je nou op zoek bent naar een huis of een auto koopt, wij bekijken samen jouw situatie en kijken wat het beste past bij jou.

### Adres

Van de Mortel Assurantie Advies  
Pastoor Wijnhovenpark 5-7  
5801 BZ VENRAY

### Bereikbaarheid

Je kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefoon: 0478-584888

E-mail: [info@vande-mortel.nl](mailto:info@vande-mortel.nl)

Internet: <http://www.vande-mortel.nl>

In geval van nood zijn wij ook buiten kantooortijden bereikbaar via telefoonnummer 0478 - 584888. Via het antwoordapparaat krijg je een doorverwijzing naar het mobiele nummer van een van onze adviseurs.

Natuurlijk kun je ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.00 uur tot 17.30 uur. Eventueel kun je met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop tref je informatie en tips aan. Ook heb je via onze website de gelegenheid om mutaties door te geven of premies te berekenen. Ga naar <http://www.vande-mortel.nl> zodat je zelf onze online mogelijkheden kunt ervaren.

### *Lidmaatschappen en registraties*

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. Door aangesloten te zijn bij deze organisaties zorgen wij er als kantoor voor dat wij blijven handelen volgens de laatste regelgeving en onze dienstverlening kunnen waarborgen. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- SEH
- KvK

### **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 12042716. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Adfiz**

Ons kantoor is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie- adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De 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 je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht je toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.015820.

### **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

Onze hypotheekadviseurs voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Zij zijn dan ook opgenomen in het SEH-register.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 12058196.

## Onze dienstverlening

Omdat ons kantoor staat ingeschreven bij de AFM mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna lees je op welke gebieden wij je van dienst kunnen en mogen zijn.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van de inboedel of van een auto. Wellicht heb je ook behoefte aan schadeverzekeringen die je beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als 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 je pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee je te zijner tijd de schuld van je hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen op gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen jou en de levensverzekeraar verzorgen.

### *Hypothecair krediet*

Indien je een woning koopt, zal je hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers je beslist hier over een verplichting die je aangaat voor een lange periode, soms wel 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet je als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor je de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen.

Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor jou belangrijk zijn. Wij mogen je op het gebied van hypotheeken van advies dienen. Ook mogen wij namens jou de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor jou passende offerte.

### *Consumptief krediet*

Soms kom je onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat je 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. Ons kantoor mag je daarover adviseren en voor jou de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### *Betalen en sparen*

Sparen kun je op verschillende manieren. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregeringen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering

als bij de bemiddeling tussen jou en de financiële instelling. Echter voor sparen en betalen bemiddelen wij alleen producten van RegioBank. Voor alle overige producten bieden wij, zoals je weet, ook producten aan van andere banken en verzekeraars.

## 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 je te kunnen adviseren wat wij in jouw 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 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 jouw verzoek geven we je een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij je adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan jouw wensen.

## Hoe bekostigen wij onze dienstverlening

Overzicht hebben in je financiële zaken is voor iedereen van belang. Kom je bijvoorbeeld wel uit met jouw hypotheeklasten? Je krijgt bijvoorbeeld een ongeluk of er is bij je ingebroken. Op dat moment wil je er niet achter komen dat jouw zaken niet goed geregeld zijn, en je, naast de zorgen die dit sowieso al met zich mee brengt, voor veel extra kosten en werkzaamheden komt te staan. Wij ontzorgen je graag door jouw zaken te behartigen. Mocht er dan onverhoopt iets gebeuren, hoef je alleen naar ons kantoor te bellen, wij staan 24/7 voor je klaar. Om dit te kunnen waarborgen werken wij met een team van gediplomeerde collega's die altijd up-to-date zijn en alle wijzigingen op de voet volgen. Daarnaast hebben wij uiteraard te maken met salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Wij vragen daarom van jou een vergoeding voor onze werkzaamheden. Hiervoor zijn diverse mogelijkheden.

### *Vergoeding (schade)verzekeringen*

Bij (schade) verzekeringen bieden wij je een eindpremie aan. Dit betekent dat een onderdeel van de premie die je betaalt voor ons is. Deze marge in de premie zorgt ervoor dat je geen extra kosten krijgt bij bijvoorbeeld een schade of mutatie. Deze marge kan per product verschillend zijn en varieert tussen de 5% en 25%.

Het kan voorkomen dat bij het afsluiten of in geval van extra werkzaamheden eenmalige kosten worden gerekend. Indien dit van toepassing is wordt dit altijd vooraf kenbaar gemaakt.

### *Vergoeding complexe producten*

Wij ontvingen voorheen provisie van banken of verzekeraars als beloning voor onze dienstverlening. Jij betaalde daarvoor een opslag op jouw verzekeringspremie of rente. Deze vorm van betaling is niet meer toegestaan voor complexe financiële producten en daarom betaal je ons voortaan rechtstreeks. Er zit dan geen opslag of provisie meer in de prijs van het product waar je voor betaalt. Deze producten worden netto aangeboden en daarnaast wordt vooraf een tarief afgesproken voor het advies en de bemiddeling. Wij hanteren hier standaard prijzen voor die staan weergegeven in ons kostenoverzicht. Kies je ervoor om jouw zaken ergens anders onder te brengen, zullen wij alleen onze advieskosten aan je doorberekenen. Het kan voorkomen dat je geen financieel product gaat afsluiten maar enkel advies wenst. In dergelijke gevallen kan vooraf een afspraak worden gemaakt over de kosten van dit advies.

### *De serviceovereenkomst*

Alles is getekend en geregeld. Maar wat als bijvoorbeeld de rente wijzigt? Of de wet en regelgeving? Of misschien wijzigt er iets in je persoonlijke situatie. Voor verschillende complexe producten is het, met de komst van het provisieverbod, niet meer vanzelfsprekend dat wij deze wijzigingen voor jou beheren. Omdat wij als kantoor juist wel dat extraatje willen bieden en om je optimaal van dienst te kunnen zijn, hebben wij diverse serviceovereenkomsten ontwikkeld. Met deze overeenkomst nemen wij het beheer en het onderhoud graag bij je uit handen. Na het advies en afsluiten van de diverse producten zorgen wij ervoor dat je ook in de toekomst gegarandeerd bent van de juiste aanpassingen en/of afwikkelingen van zaken.

### *Je besluit tussentijds geen gebruik meer te willen maken van onze diensten*

Het kan natuurlijk voorkomen dat wij voor je aan de slag zijn gegaan, maar je uiteindelijk toch af wilt zien van de opdracht. Uiteraard is dit geen probleem. Wij zullen onze werkzaamheden dan direct staken. Echter zijn wij in dit geval genoodzaakt de

gemaakte uren op basis van ons uurtarief aan je te factureren. Deze zullen voor jou in een calculatie weergegeven worden.

### *Wat gebeurt er als je niet, of niet op tijd, betaalt?*

Het kan altijd voorkomen dat je in een situatie zit waardoor je niet in de gelegenheid bent de factuur tijdig te betalen. Wij verzoeken je vriendelijk om dit aan ons kenbaar te maken, wij zullen dit dan registreren.

Als je een achterstand hebt in de betaling dan sturen wij je een aanmaning. Betaal je ook daarna niet, dan hebben wij het recht om onze dienstverlening per direct te stoppen.

### *Wat gebeurt er na opzegging van het abonnement?*

Je mag het abonnement op elk gewenst moment opzeggen. Het abonnement eindigt dan aan het einde van de maand waarin je hebt opgezegd. Vanaf die datum eindigt ook onze dienstverlening en zal de dekking op jouw verzekering komen te vervallen. In dat geval moet je de via ons afgesloten verzekeringen laten overboeken naar een andere tussenpersoon.

Ook wij mogen het service abonnement op elk gewenst moment opzeggen. Ook dan eindigt het abonnement aan het einde van de maand waarin wij hebben opgezegd en zal de dekking op jouw verzekering komen te vervallen.

## **Beloningsbeleid**

### *De beloning van onze medewerkers*

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij Van de Mortel marktconform en een eventuele verhoging van het vaste salaris is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen en het centraal stellen van het klantbelang. Deze beoordeling bepaalt het vaste salaris en een eventuele variabele beloning. Deze laatste is maximaal 20% van het vaste inkomen en is voor 50% gebaseerd op kwalitatieve doelstellingen die het klantbelang dienen.

## **Privacy statement**

We zijn ervoor verantwoordelijk om je persoonsgegevens zo goed mogelijk beschermen. We moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. We willen o.a. transparant zijn over de soorten gegevens die we verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie we gegevens delen en welke rechten je hebt ten aanzien van je eigen gegevens. In dit Privacy-statement informeren we je hierover. Heb je na het lezen van dit document nog vragen? Neem dan contact met ons op.

## 1. Soorten gegevens

- 1.1 Wij verwerken (mogelijk) de volgende persoonsgegevens van jou:
- contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, en emailadres;
  - leeftijd, geslacht, burgerlijke staat;
  - gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs);
  - gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever;
  - gegevens over financiële situatie, vermogen, en eventuele schulden;
  - gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen;
  - bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheid (in sommige gevallen);
  - gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant);
  - gegevens ingediende claims/claimhistorie;
  - (overige gegevens).
- 1.2 Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen we dat uiterst zorgvuldig, en doorgaans alleen met je toestemming.

## 2. Doelen van de verwerking van gegevens

- 2.1 Wij verwerken jouw persoonsgegevens gericht op de o.a. de volgende activiteiten in onze onderneming:
- het beoordelen en accepteren van potentiële klanten;
  - het (laten) beheren van onze relatie met (potentiele) klanten en bezoekers;
  - het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand;
  - het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten;
  - het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming;
  - het uitvoeren van (gerichte) marketing- en promotieactiviteiten om een relatie met een (potentiele) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden;
  - het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
  - het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard.

## 3. Rechtsgronden voor verwerking van gegevens

- 3.1 Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van jouw persoonsgegevens:

- het uitvoeren van een overeenkomst voor een financieel product of een financiële dienst;
- het kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust, bijvoorbeeld het voldoen aan onze wettelijke zorgplicht gedurende de looptijd van een financieel product dat via onze bemiddeling tot stand gekomen is of het voldoen aan wettelijke termijnen voor het bewaren van gegevens;
- de uitdrukkelijke toestemming die je hebt gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden. Deze toestemming kun je altijd weer intrekken;
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het kader van onze bedrijfsvoering of die van een derde. Wij maken hierbij steeds de afweging tussen jouw belangen en die van ons. Onze belangen betreffen onder andere de zorgvuldige uitvoering van overeenkomsten met jou, het onderhouden en eventueel uitbouwen van onze klantrelatie via eventueel direct-marketing en/of profilering gericht op marketing.

#### 4. Opslag en bewaartermijn van persoonsgegevens

- 4.1 Wij bewaren jouw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover we deze nodig hebben. Gegevens die we noodzakelijkerwijs nodig hebben bewaren we in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst.
- 4.2 Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

#### 5. Informatie, wijziging en bezwaar

- 5.1 Je hebt specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van jouw persoonsgegevens. Hierover kun je altijd contact met ons opnemen.
- 5.2 Dat geldt zeker ook voor de volgende onderwerpen:
- of wij jouw persoonsgegevens verwerken;
  - de manier waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken;
  - inzage in de persoonsgegevens die wij van jou verwerken;
  - bezwaren tegen het verwerken van jouw persoonsgegevens;
  - aanpassing van jouw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt;
  - beperking van jouw persoonsgegevens;
  - verwijdering (wissen) van jouw persoonsgegevens;
  - overdracht van jouw persoonsgegevens aan jezelf of aan een andere organisatie op jouw verzoek;
  - overleg met onze functionaris gegevensbescherming Bart van der Sterren te bereiken via [bart@vande-mortel.nl](mailto:bart@vande-mortel.nl) of via 0478-584888;
  - vragen over de inhoud van dit Privacy statement.
- 5.3 Let op: het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is zullen we je dit gemotiveerd laten weten.



## 6. Beveiliging van jouw gegevens

- 6.1 Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen.

## 7. Verstrekken van gegevens aan derden

- 7.1 Wij verstrekken jouw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Dat mogen we wel doen als je ons daarvoor toestemming hebt gegeven, als we daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als zo'n de verstrekking ten dienste staat van onze doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.
- 7.2 Voor de uitvoering van onze bedrijfsvoering en afhankelijk van de verleende diensten aan je verstrekken wij jouw persoonsgegevens mogelijk wel aan de volgende personen of partijen:
- financiële instellingen (zoals banken of verzekeraars) bij wie we voor jou een financieel product aanvragen of bij wie je een financieel product hebt dat wij voor jou beheren; of; waarbij we je begeleiden tijdens de looptijd van het product;
  - personen en instanties die op grond van een wettelijke verplichting geïnformeerd moeten worden;
    - externe partijen die gegevens onder onze zeggenschap en verantwoordelijkheid verwerken, zoals onze ICT--dienstverlener of ons (direct) marketingbureau;
    - schade-experts, databases gericht op fraudebestrijding zoals Fish en Cis
    - notarissen, advocaten, accountants (in voorkomende gevallen)
- 7.3 Externen partijen die de persoonsgegevens onder onze verantwoordelijkheid verwerken, doen dit uitsluitend voor doelen en onder voorwaarden die wij met hen hebben afgesproken. Dit leggen we vast in schriftelijke overeenkomsten.

## 8. Wijzigingen van de Privacy statement

- 8.1 Het kan voorkomen dat we dit Privacy statement in de toekomst wijzigen. Op onze website vindt je steeds het meest actuele statement.

## 9. Klachtrecht

- 9.1 Bent je het niet eens met de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken of omgaan met jouw rechten als klant? Neem dan in ieder geval contact met ons op via onze functionaris gegevensbescherming Bart van der Sterren.
- 9.2 Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk daarvoor op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## Hoe kunnen wij je optimaal van dienst zijn

Om je belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van jou.

### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die jij ons verstrekt. In de relatie die wij met je hebben, vragen wij van jou, afhankelijk van actualiteiten, dat je ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in je inkomenssituatie, of dat je recent grote uitgaven hebt gedaan voor je woning. De informatie die wij van jou ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij je geven.

### *Totaalbeeld*

Jouw financiële portefeuille kun je het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat je bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om jouw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij je niet attent maken op een bepaald risico omdat wij er vanuit zijn gegaan dat je dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij je mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van je financiële dienstenpakket.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij je ons te informeren over wijzigingen in je persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op jouw pakket m.b.t. financiële diensten. Denk bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### *Informatie doornemen*

Indien wij voor jou een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij je informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij je op basis van een wettelijke verplichting verzenden.

Maar ook kunnen wij je informatie toesturen omdat wij denken dat je je daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen je al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij jou de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform je wensen. Want een administratieve fout, of een misverstand over je wensen, kan grote consequenties hebben voor jouw verzekeringsdekking. Het is daarom van groot belang om dat zo snel mogelijk te herstellen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## Niet tevreden over onze dienstverlening

Wij behartigen je belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat je een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien je een klacht hebt, vragen wij je dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij je klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kun je je altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Je kunt je hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Wij doen meer

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij je in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heb je vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn je graag van dienst.