

Dienstenwijzer

Geachte relatie,

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

Wie zijn wij?

Cents Advies is een onafhankelijk financieel advieskantoor gevestigd in Raalte. Wij bemiddelen en geven vrijblijvend advies op het gebied van verzekeringen (particulier, zakelijk en agrarisch), hypotheek, vermogens- en inkomensplanning voor nu en in de toekomst. Dat doen we al meer dan 50 jaar.

Cents Advies vindt het belangrijk om u hierbij zo veel mogelijk te ontzorgen. In een wereld waarin financiële producten steeds complexer worden en digitalisering steeds meer toeneemt, staat Cents Advies voor u klaar om u hierin te ondersteunen. Klantgerichtheid en persoonlijk contact staan daarom bij ons hoog in het vaandel.

Naam en adres

Onze gegevens luiden:

Cents Advies
Schoolstraat 16C
8102 EM Raalte

Bereikbaarheid en contactgegevens

U kunt altijd, zonder afspraak en vrijblijvend, ons kantoor bezoeken. Wij zijn geopend op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:30-17:00.

Mocht u liever op een andere manier contact opnemen met ons, dan kunt u ons via de volgende manieren bereiken:

Telefoon: 0572-380890

Email: info@centsadvies.nl

Website: www.centsadvies.nl

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is aangesloten/ geregistreerd bij verschillende instanties. De belangrijkste zijn:

- KVK met nr. 85348872
- AFM met nr. 12048900
- Kifid met nr. 300.018311

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 85348872.

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: **12048900**.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in agrarische schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen

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 300.018311.

Onze dienstverlening

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

- Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
- Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het **afsluiten** daarvan ('execution only').

- Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
- Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
- Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
- Wij kunnen u bijstaan in het **beheer** van financiële producten: advies, afsluiten en vraagbaak/hulp/advies/mutatie na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

Onze producten

Particuliere schadeverzekeringen

Cents Advies stelt voor u een geheel pakket samen die het beste past bij uw situatie en wensen. Deze vergelijken wij voor u bij verschillende maatschappijen op het gebied van premie en dekking. Hierbij zorgen wij dat u maximaal profiteert van pakketkorting, zodat u voordelig uit bent en toch datgene verzekerd hebt wat u belangrijk vindt. Wel zo fijn toch?

Uit onderzoek (2018) onder ons huidige klantenbestand is gebleken dat verreweg het merendeel ons voordeliger acht dan het rechtstreeks sluiten óf het sluiten via een vergelijkingsite. Dit komt natuurlijk ook omdat wij het pakket optimaal voor u samenstellen.

Zakelijke schadeverzekeringen

Bij Cents Advies kunt u terecht voor al uw zakelijke verzekeringen, want ondernemen brengt immers de nodige risico's met zich mee. Sommige risico's kunt u lopen of neemt u bewust en andere wilt u liever afdekken met een verzekering.

Op basis van de werkzaamheden, de risico's die er spelen en welke impact ze kunnen hebben op het bedrijf kunnen wij samen kijken waar uw wensen liggen en welke verzekeringen u kunnen ondersteunen. Uiteindelijk is verzekeren een noodmaatregel: datgene verzekeren wat u niet kunt, of wilt dragen op basis van risico factoren en risico inschatting.

Zakelijke verzekeringen blijft in onze ogen altijd maatwerk en samen met ons kunnen de mogelijkheden in kaart worden gebracht.

Agrarische schadeverzekeringen

Voor uw agrarische verzekeringen kunt u bij Cents Advies terecht. Het is goed om uw hele pakket vrijblijvend tegen het licht te houden. Waarvoor bent u nu verzekerd en wat zijn de opties bij een andere verzekeraar?

Hypotheken

Wij geven hypotheekadvies op maat. Hierbij kijken we zorgvuldig naar welke hypotheekvorm en welke maandlast het beste bij uw situatie past. Dit doen wij vrijblijvend. Sluit u de hypotheek uiteindelijk niet via ons? Dan hoeft u ook niets te betalen. U kunt hierdoor zorgeloos het gesprek met ons aangaan en u volledig laten informeren. Ook hierbij is een afspraak aan kantoor, of thuis mogelijk!

Heeft u een bestaande hypotheek maar bent u niet helemaal tevreden over uw huidige hypotheek, of wilt u extra mogelijkheden in kaart brengen voor bijvoorbeeld een verbouwing? Ook dan kunt u vrijblijvend bij ons terecht.

Vermogen & inkomen (Levensverzekeringen, lijfrentes, belastingen, spaarrekeningen)

Heb ik voldoende voor later? Hoe ziet mijn financiële plaatje eruit? Wat is verstandig om te doen? Allemaal vragen die opkomen als het gaat om vermogen en inkomen voor nu en in de toekomst. Wij helpen u graag inzicht te krijgen en keuzes te maken. Klanten worden ontzettend blij als ze in normaal taalgebruik weten hoe ze ervoor staan, anders blijft het vaak een grijs gebied met vraagtekens. Wij vinden het ook nog eens prachtig om in kaart te brengen.

Arbeidsongeschiktheid

Als ondernemer bent u niet gedekt voor een inkomensvoorziening bij arbeidsongeschiktheid, daarom is een arbeidsongeschiktheidsverzekering aan te raden indien uw inkomensvoorziening bij arbeidsongeschiktheid in gevaar komt. Hoe deze verzekering samengesteld moet worden, hangt af van uw persoonlijke situatie en uw wensen. Ook hierbij werken wij volledig no cure – no pay.

De Cents Inkomenscombinatiedekking

Als Cents Advies brengen wij graag een advies combinatie voor u in beeld die voorziet in een voorziening bij pensioenleeftijd – nabestaanden inkomen bij eerder overlijden en eigen inkomen bij tussentijdse arbeidsongeschiktheid. Wat er dan ook gebeurt, op inkomenssituatie heeft u een zorgeloos gevoel.

Hoe komt ons advies tot stand?

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

Selectie van aanbieders

Wij maken zelf een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen en niet standaard met alle maatschappijen/geldverstrekkers. Wij zijn dus volledig vrij in onze samenwerkingsverbanden.

Onze beloning

Wij werken vrijblijvend. Dit houdt in dat als u een product niet via ons wenst af te sluiten, u ook niks hoeft te betalen! Sluit u het product wel via ons af, dan is het goed dat u weet dat wij op 2 manieren beloond worden:

Provisie

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waar uw product uiteindelijk loopt. Dit heet provisie. Wij ontvangen provisie op de volgende soorten producten:

- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Agrarische schadeverzekeringen

Provisie is een vergoeding van de maatschappij aan de tussenpersoon, daarvoor dienen wij te helpen bij acceptatie en advies / mutatie / schadebehandeling / doorvoeren of informeren relevante wijzigingen. Dit loopt zolang een dergelijk product loopt. Een verzekeraar kan zich hierdoor concentreren op productontwikkeling en wij op het lokale klantcontact en tevredenheid. De provisie maakt een product niet 'duurder' voor de eindklant, maar is dus onderdeel van de marge van een aanbieder, waar ze anders een eigen backoffice/klantcontact afdeling of lokaal een kantoor voor dienen aan te houden.

Kosten overige dienstverlening

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening. De hoogte van het tarief hangt af van het product wat u via ons wenst af te sluiten. Wij informeren u vooraf over de kosten hiervan.

Privacy

U kunt erop vertrouwen dat wij zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens omgaan en dat wij deze alleen gebruiken als het nodig is om u een zo goed mogelijk advies te geven. Omdat wij uw privacy belangrijk vinden, hebben wij een privacyverklaring opgesteld. Hierin staat beschreven hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, wat uw rechten zijn en wat u kunt doen als u het niet eens bent met de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan. Deze kunt u terugvinden op onze website: www.centsadvies.nl. In dit document vindt u een korte beschrijving van hoe wij met uw gegevens omgaan.

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw wensen en op uw huidige situatie. Denk hierbij aan gegevens als: persoons- en contactgegevens, gegevens over uw financiële situatie of over uw verzekeringshistorie. Deze gegevens verwerken wij in ons systeem. Welke gegevens wij verwerken, hangt af van het soort product waarover u advies of bemiddeling wilt.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover wij deze nodig hebben. In ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

Wijzigen of inzien persoonsgegevens

U kunt uw persoonsgegevens ten aller tijde inzien of wijzigen. Hiervoor kunt u contact met ons opnemen via de contactmogelijkheden zoals eerder in dit document genoemd.

Delen met derden

Uw gegevens worden slechts aan verzekeraars en geldverstrekkers verstrekt wanneer het uw uitdrukkelijke wens is om een overeenkomst inzake een financieel product af te sluiten. Dan worden slechts die gegevens aan deze derden verstrekt die strikt noodzakelijk zijn voor het afsluiten van het financiële product.

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Klacht melden bij ons

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij hopen uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Hiervoor starten wij onze interne klachtenprocedure op.

Klacht melden bij Kifid

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd en/of uw klacht niet hebben kunnen wegnemen, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel. 070 – 333 8 999

www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.018311

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.