

## Dienstenwijzer (particulier) Boutkan Assurantiën b.v.

### Introductie

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat 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 in ons kantoor: Boutkan Assurantiën b.v.. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij en waar vindt u ons?

#### ▪ *Naam en adresgegevens*

Boutkan Assurantiën b.v.  
h.o.d.n. Boutkan Assurantiën b.v.  
Kwintrum 4  
2295 HZ KWINTSHEUL  
Postbus 119  
2290 AC WATERINGEN

#### ▪ *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0174-292650  
Fax: 0174-292284  
E-mail: info@boutkan.nl  
Internet: <http://www.boutkan.nl>

In geval van nood zijn wij buiten kantooortijden bereikbaar via telefoonnummer 0174-292650.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 - 12.15 tot 13.15 - 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

#### ▪ *Communicatie*

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, telefonisch, per fax, per e-mail, of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

#### ▪ *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Wij zijn te vinden onder: <http://www.boutkan.nl>.

### Lidmaatschappen en registraties

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

#### ▪ *Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005447. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

- **Adfiz**

Ons kantoor is lid van Adfiz ([www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl)). 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.

- **SAR (RIFD)**

De Stichting Assurantie Registratie ([www.rifd.nl](http://www.rifd.nl)) heeft onder andere het Register Intermediair in Financiële Diensten (RIFD). Dit register is bedoeld voor bedrijven die zich naast assuratiebemiddeling en -advisering ook bezighouden met advisering op het gebied van o.a. hypotheek, pensioenen en consumptief krediet.

Meer dan ooit zijn de thema's vakbekwaamheid, deskundigheid en integriteit onderwerp van gesprek in onze branche. Kennis vergaren en actueel houden is een normaal onderdeel van een professionele bedrijfsvoering. De toezichthouder ziet vakbekwaamheid graag vertaald in het bezit van diploma's en stelt eisen aan de programma's in het kader van de Wft PE. Bij veel kantoren is er een groeiende behoefte om zich te onderscheiden. Dit doen zij door te investeren in kennis en kunde. Dat zal zich naar de markt uiten in de kwaliteit van hun advisering, maar ook door het dragen van een keurmerk in de richting van de wetgever, de politiek, de verzekeraars en de klant.

Ons registratienummer bij de SAR is FD0551.

- **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 ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.002764.

- **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 27227246.

- **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

Erkenning door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs ([www.seh.nl](http://www.seh.nl)) houdt in dat onze hypotheekadviseur(s) voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Zij zijn dan ook opgenomen in het SEH-register. Ons registratienummer bij de SEH is 14612.

- **DSI (Dutch Securities Institute)**

DSI ([www.dsi.nl](http://www.dsi.nl)) bevordert en bewaakt de integriteit en deskundigheid van financieel dienstverleners door een keurmerk, de DSI-registratie, te verstrekken. Om voor een registratie in aanmerking te komen moeten wij voldoende kennis en ervaring in het vak hebben. En vanzelfsprekend integer te werk gaan. Daarnaast volgen wij een permanent educatieprogramma en onderschrijven wij de DSI-gedragscode. Bij overtreding kan DSI maatregelen nemen, variërend van het opleggen van een boete tot het verwijderden uit het register. Ons registratienummer bij het DSI is 23429.

## **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te 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 iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u 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 uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. 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 woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument 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. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. 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.

- **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u 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 u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

- **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. Voor betaal- en spaarproducten (fiscale bankspaarproducten vallen hier niet onder) werken wij exclusief samen met RegioBank n.v.

- **Banksparen**

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

- **Beleggen**

U hebt de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

Een en ander zal in een aparte cliëntenovereenkomst worden vastgelegd.

## 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. Alleen voor de producten sparen en betalen (fiscale bankspaarproducten vallen hier niet onder) is ons kantoor gebonden bemiddelaar, dat wil zeggen dat wij uitsluitend bemiddelen voor RegioBank n.v.
- **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 hebben een selectie 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 uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, 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 dat 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.

- **Vergoeding via provisie**  
Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van de banken of verzekeraars ontvangen waar u met onze begeleiding een product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij *provisie*. De bank of verzekeraar zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het product.
- **Vergoeding via declaratie**  
Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaald. Deze wijze van vergoeding noemen wij *declaratie*. In bepaalde gevallen kan dit tot gevolg hebben dat de prijs van het product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt.  
Een declaratie kan een vast tarief zijn of op basis van nacalculatie (uren x uurtarief).
- **Combinatie**  
Ook een combinatie van de hiervoor genoemde vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u maken we afspraken over de wijze van honorering.

## Wat vragen 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.

▪ ***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 daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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 zo nodig 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.

**Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens ([www.cbpweb.nl/Pages/Home.aspx](http://www.cbpweb.nl/Pages/Home.aspx)).

**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 Financiële Dienstverlening (KiFiD).

U kunt zich 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 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.