

## **Dienstenwijzer Ebus Hutjens Insurance B.V.**

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Wie zijn wij?**

Ebus Hutjens Insurance is een onafhankelijk adviseur op het gebied van schadeverzekeringen en andere financiële diensten aan particulieren en bedrijven.

### **Bereikbaarheid**

U kunt ons telefonisch bereiken op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur. Voor dringende zaken zijn wij ook telefonisch buiten kantooruren bereikbaar. Buiten kantooruren kunt u uw boodschap op ons antwoordapparaat inspreken. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooruren maken.

### **Onze contactgegevens zijn:**

Naam	: Ebus & Hutjens Insurance B.V.
Adres	: Pepijnstraat 56
Postcode woonplaats	: 5921 HN Venlo
Telefoon	: 077-2043400
Email	: <a href="mailto:info@ebus-hutjens.nl">info@ebus-hutjens.nl</a>
Website	: <a href="http://www.ebus-hutjens.nl">www.ebus-hutjens.nl</a>

### **Onze dienstverlening**

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Ons kantoor is een financieel adviesbureau en tevens beschikken we over de vergunningen om te kunnen adviseren en bemiddelen in onderstaande producten/diensten voor zowel particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf en hierbij zijn wij vrij in de keuze van bijna alle banken en verzekeraars.

- Schadeverzekeringen
- Hypotheken
- Pensioenverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Lijfrenteverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Betalen & Sparen
- Beleggen
- Belastingaangiften
- Consumptief krediet

### **Lidmaatschappen en registraties**

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

Autoriteit Financiële Markten (AFM)  
Kamer van Koophandel (kvK)  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Erkend Hypothecair Planner (NVHP)  
Federatie Financiële Planners (FFP)

#### 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 12049539.

#### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Ebus Hutjens Insurance B.V. geregistreerd onder nummer 90687124.

#### 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 KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.018615.

#### Erkend Hypothecair Planner (NVHP)

De NVHP bewaakt het kwaliteitslabel 'Erkend Hypothecair Planner, EHP'. Dit label wordt gevoerd door hypotheekadviseurs op Hbo-niveau die de opleiding EHP met goed gevolg hebben afgerond. Zij hebben aan de vereniging laten zien dat zij ervaren en deskundig zijn in het geven van adviezen op het gebied van hypothecaire planning. Zij houden deze kennis jaarlijks op peil d.m.v. PE-opleidingen.

#### Federatie Financiële Planners (FFP)

Leon Hutjens is gecertificeerd als financieel planner en zodanig geregistreerd in het register van de Stichting Certificering Federatie Financieel Planners. Om deze certificering te behouden dient er jaarlijks een update in de vorm van permanente educatie e/o toets plaats te vinden.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens, die wij gebruiken voor:

- Het bemiddelen bij het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten
- Het uitvoeren van marketingactiviteiten
- Fraudebestrijding en integriteitbewaking binnen financiële instellingen
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen

Vanzelfsprekend houdt onze dienstverlening niet op na het aangaan van het afgesloten product. Voor wensen, vragen of wijzigingen zijn wij u altijd graag van dienst. Ook behartigen wij uw belang bij de afwikkeling van eventuele schades.

### **Hoe komen wij tot een advies?**

Wij behoren tot de onafhankelijke financiële adviseurs. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

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 onze 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 zakendoen. 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.

### **Onze werkwijze**

1. Inventarisatie
2. Analyse
3. Advies
4. Bemiddeling
5. Beheer (nazorg)

Deze bovenstaande diensten sluiten bij elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar. U maakt de beslissing van welke dienst(en) u gebruik maakt.

## **Inventarisatie**

Wij starten een kennismakingsgesprek of een gesprek over een nieuw onderwerp met een inventarisatie (oriëntatiegesprek). Het is bedoeld om vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit dienstverleningsdocument (dvd) en/of een verwijzing naar de dvd op onze website. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

## **Analyse**

Na de inventarisatie en uw akkoord (opdracht) gaan wij een grondig onderzoek (analyse) uitvoeren, waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelstellingen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

## **Advies**

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Alvorens wij bemiddelen (afsluiten product), moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschaf dat bij uw situatie past.

## **Bemiddeling**

Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

## **Beheer**

Nadat u uw financieel product heeft afgesloten kunnen wij u nog steeds van dienst zijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan over aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden.

## **Hoe worden wij beloond?**

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.

## **Schadeverzekeringen**

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

## **Levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen & uitvaartverzekeringen**

Voor de bovengenoemde verzekeringen brengt ons kantoor, conform de WFT, bemiddelingskosten direct bij u in rekening. Deze kosten zullen u voor het aanvragen van de verzekering kenbaar worden gemaakt. Op deze verzekeringen ontvangen wij verder geen andere inkomsten.

## **Beloning door middel van een abonnement**

Deze beloning heeft betrekking op onze dienstverlening en de eventueel bijbehorende nazorg. Indien u een product via ons kantoor afsluit, ontstaat er tussen u en de verzekeringsmaatschappij een afzonderlijke (verzekerings-)overeenkomst waarop andere voorwaarden van toepassing zijn. Hieronder ziet u een overzicht van de verschillende werkzaamheden die wij aanbieden t.a.v. de verschillende abonnementsvormen. Deze bedragen zijn exclusief enige vormen van belasting, zoals assurantiebelaasting, BTW, enzovoorts.

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

## Als u een klacht heeft

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Aansluitnummer 300.018615

## Beëindiging relatie met Ebus Hutjens Insurance

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## 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 kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

## Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

## Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstreckers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstreckers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## Tarievenkaart

### Abonnementvormen

	<u>Tarief per maand</u>	<u>21%Ass.bel. / BTW</u>
Financieel	€ 15,-	n.v.t
AOV	€ 25,-	n.v.t.
Pensioen	€ 10,- (per medewerker) (Min. 360,- p/jr.)	n.v.t.

De duur van de overeenkomst betreft 1 jaar. Wanneer de overeenkomst na de ingangsdatum een jaar heeft gelopen wordt die voor eenzelfde termijn verlengd, waarbij vanaf dat moment de overeenkomst dagelijks opzegbaar is met een opzegtermijn van 1 maand.

### Beloning op basis van uurtarief

Alternatief voor het bovenstaande is onze dienstverlening op basis van uurtarief. Het uurtarief is per werkzaamheid verschillend.	
Administratieve verwerking	€ 40,-
Verzekeringsadvies	€ 80,-
Hypotheekadvies	€ 120,-
Pensioenadvies/financial planning	€ 160,-

### Beloning op basis van een vaste prijs

<u>Hypotheken</u>	<u>Tarief</u>
Nieuwe hypotheek	€ 2.500,00
Oversluiten van uw bestaande hypotheek	€ 2.500,00
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 1.250,00
Wijziging hypotheekvorm	€ 360,00
Verhoging van uw bestaande hypotheek	€ 750,00
Interne omzetting van uw bestaande hypotheek	€ 240,00

  

<u>Leven</u>	<u>Tarief</u>
ORV	€ 240,00
ORV (verpand)	€ 360,00
Uitvaart	€ 120,00
Bancaire producten en -spaarplannen	€ 240,00
Spaarverzekering (en overige levensverzekeringen)	€ 240,00

  

<u>Inkomen</u>	<u>Tarief</u>
Woonlastenverzekering	€ 240,00
AOV	€ 480,00

  

<u>Pensioen</u>	<u>Tarief</u>
Collectief Pensioen	€ 2.500,00