

## Dienstenwijzer Leenders & Gielen Assurantiën B.V.

Geachte cliënt,

De bedrijfstak bank en verzekeringen en de Wet op financieel toezicht (Wft) vinden goede voorlichting op het gebied van verzekeringen belangrijk. Consumenten moeten inzicht krijgen in de aangeboden dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. Wij vertellen u graag, middels deze dienstenwijzer, en voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst, welke dienstverlening u kunt verwachten van Leenders & Gielen Assurantiën.

In deze dienstenwijzer geven wij een antwoord op de volgende vragen:

- Over ons
- Lidmaatschappen en registraties
- Dienstverlening
- Advisering
- Verwachting
- Beloning
- Persoonsgegevens
- Klachten

Mocht u na het lezen van deze dienstenwijzer nog vragen hebben, dan kunt u contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Leenders & Gielen Assurantiën B.V.

## Over ons

Leenders & Gielen Assurantiën B.V. is onderdeel van Leenders & Gielen Adviseurs B.V. en is opgericht in 2005. Leenders & Gielen Adviseurs telt ruim 30 medewerkers en heeft een regionaal verspreid kantorennetwerk.



verzekeringen

### Verzekeringen

Een verkeerde verzekeringspolis kan verstrekkende gevolgen hebben daarom is het kiezen van een goed passend verzekeringspakket belangrijk. Samen lopen wij met u de risico's door. Ons advies is altijd onafhankelijk en op maat, zodat u zeker weet dat u voor de juiste dekking kiest.



hypotheken

### Hypotheken

Het kopen van een huis is een van de grootste en ingewikkeldste financiële beslissingen in uw leven. Onze adviseurs weten wat er in de markt speelt en geven u persoonlijk advies op maat, dat helder inzichtelijk en betrouwbaar is. Omdat wij niet gebonden zijn aan een financiële partij bent u verzekerd van een eerlijk en onafhankelijk advies.



RegioBank

### RegioBank

Bij de RegioBank staat de klant centraal. De bank kiest er bewust voor om kantoren open te houden in dorpen en kleine steden. U wordt daarbij geholpen door een lokale adviseur, die weet wie u bent en wat er in uw omgeving speelt. U kunt er terecht voor zowel betalen, sparen als uw hypotheek.

### Belastingadvies



belastingadvies

Het fiscale stelsel van Nederland is enorm uitgebreid en is op zijn minst dynamisch te noemen. Dat u daardoor soms door de bomen het bos niet meer ziet, is niet raar. Onze ervaren adviseurs helpen u graag met al uw belastingvragen. U kunt bij ons onder andere terecht voor een aangifte inkomstenbelasting, het overnemen van uw complete administratie, het opstellen van een jaarrekening en het regelen van de bedrijfsopvolging.

### Personele diensten



personele diensten

Denk bijvoorbeeld aan een cao, hoe u de verloning regelt en wat u moet doen als een werknemer ziek wordt. Als u op het punt aankomt dat u uw onderneming wilt uitbreiden, kunnen dit lastige vraagstukken zijn. Bij ons kunt u terecht voor zaken als salarisadministratie, arbeidsovereenkomsten, begeleiding van arbeidsconflicten en verzuimbegeleiding.

### Flexdiensten



flexdiensten

De overheid heeft de laatste jaren verschillende wijzigingen doorgevoerd binnen het Arbeidsrecht. Dit vormt voor veel werkgevers een belemmering bij het aannemen van personeel. U kunt dit oplossen door ons uitzendbureau in te schakelen. Onze Flex Diensten zijn op diverse manieren inzetbaar.

**Onze vestigingen zijn:**

**Panningen**

Raadhuisstraat 160  
5981 BJ Panningen  
Telefoon: 077-307 1791

Op werkdagen kunt u ons bereiken tussen 8.30 uur en 12.00 uur en tussen 13.00 uur en 17.00 uur. Eventueel kunt u ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

**Maasbree**

Dorpstraat 1  
5993 AL Maasbree  
Telefoon: 077-465 2975

Op werkdagen kunt u ons bereiken tussen 13.00 uur en 17.00 uur. Eventueel kunt u ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

**Baarlo**

Wilhelminastraat 10 A  
5991 AZ Baarlo  
Telefoon: 077-477 8868

Op werkdagen kunt u ons bereiken tussen 13.00 uur en 17.00 uur. Eventueel kunt u ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

**Blerick**

Maasbreesestraat 3  
5921 EH Blerick  
Telefoon: 077-382 5339

Op werkdagen kunt u ons bereiken tussen 13:00 uur en 17.00 uur. Eventueel kunt u ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

## **Lidmaatschappen en registraties**

***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 12008508. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten, Vijzelgracht 50, 1017 GS Amsterdam en via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

***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)). Het adres is Postbus 93257, 2509 AG Den Haag en via telefoonnummer 070-3338999. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.005295.

***Kamer van Koophandel (KvK)***

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Venlo staan wij geregistreerd onder nummer 12056685.

***Gecertificeerd Risk Management en Consultant (GRMC)***

Ons kantoor is aangesloten bij de GRMC waarmee we voldoen aan de eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit die zijn vastgesteld door deze stichting. Wij zijn daarmee ingeschreven bij het Register van Gecertificeerd Risk Management en Consultant, waardoor we tevens gerechtigd zijn tot het voeren van de titel.

### **CBP (privacy)**

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; wij zijn ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### **Dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Op grond van de vergunning kunnen en mogen wij adviseren en bemiddelen in onderstaande diensten:

- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Vermogensopbouwende producten
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Pensioenverzekeringen
- Elektronisch geld

## Advisering

### **Adviesvrij**

Voor sparen en betalen bemiddelen wij alleen producten van RegioBank. Voor alle overige producten zoals hypotheek, verzekeringen en pensioenen zijn wij adviesvrij en bemiddelen wij ook producten aan van andere banken en verzekeraars. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen of hypotheekverstrekkers.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn tevens een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **Selectie van aanbieders**

Voortdurend analyseren, vergelijken en selecteren wij de verschillende producten die verzekeringsmaatschappijen en banken voeren en op de markt brengen. Leenders en Gielen assurantiën is een volledig onafhankelijk intermediair en bepaalt daarom zelf volledig welk product wordt aangeboden, afhankelijk van uw specifieke situatie.

### **Onze werkwijze**

Elke cliënt is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn onze cliënten op het gebied van verzekeringen en (hypothecaire) kredieten als volgt van dienst.

Wij inventariseren uw gezinssituatie, uw financiële positie, risicobereidheid, uw doelstellingen en mogelijkheden van u als onze cliënt;

Wij informeren u over de verschillende producten en voorwaarden;

Wij analyseren al deze gegevens;

Wij adviseren u over de mogelijke oplossingen waarmee u als cliënt uw doelstelling kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op basis van uw cliëntprofiel, uw risicoprofiel en eerdere ervaringen met het afsluiten van financiële producten;

Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen. Daarnaast verzorgen wij de doorlopende administratie;

Wij begeleiden u bij de aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van eventuele vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u of zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld in geval van overlijden, scheiding, arbeidsongeschiktheid of bij het bereiken van de einddatum van het contract. Ook in die situaties staan wij u bij in de contacten met de betreffende financiële instelling.

## Verwachting

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij hebben daarbij wel uw hulp nodig. In elk geval gaan wij ervan uit dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u ons onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de voorwaarden de verzekeraar deze schade niet of niet geheel vergoedt.

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 verstaan wij onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

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

## Beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

### ***Vergoeding op basis van provisie***

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. Dit is een percentage van de betaalde koopsom, de jaarpremie of de totale premie gedurende de looptijd van de verzekering en is vaak opgedeeld in een afsluit- en doorlopend deel. Deze provisies vergoeden de advies-, bemiddelings- en onderhoudsinspanningen die wij leveren. De financiële instelling verwerkt deze kosten (bijna altijd) in de prijs van het financiële product.

### ***Vergoeding op basis van declaratie***

Ook kunt u onze kosten rechtstreeks betalen. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het gevolg zijn dat de prijs van het financiële product lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook kan de verzekerde uitkering hoger uitvallen. U betaald ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt, vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening met u af evenals de indicatie van het aantal uren die wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen

financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uren dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

***Vergoeding op basis van declaratie en provisie***

Combinaties van bovenstaande vergoedingen zijn mogelijk. Bijvoorbeeld wanneer u ons advies en de bemiddeling op basis van declaratie wilt afnemen, echter voor de nazorg geen aparte facturen wilt ontvangen. Hiermee kunt u tijdens de looptijd ten allen tijden een beroep op ons doen voor ondersteuning, zonder daarvoor een factuur te ontvangen. Voor een indicatie verwijzen we naar bijlage 1.

## **Persoonsgegevens en privacy**

***Uw persoonsgegevens***

Om u goed te kunnen adviseren in welke financiële producten bij uw situatie passen, 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. 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.

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Zowel in het kader van het opstellen van ons advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met derden, zoals verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid. 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.

Daarnaast gebruiken wij uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden of om u reclamematerialen te sturen of berichten over onze diensten van Leenders & Gielen Assurantiën B.V. en de aan deze onderneming gelieerde ondernemingen. Wij zullen in geen enkel geval uw persoonsgegevens aan derden verstrekken voor commerciële doeleinden of goede doelen.

#### ***Bewaartermijn***

Wij bewaren de gegevens om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren niet langer dan nodig. Hiervoor houden wij ons aan de wettelijke bewaar- en administratieplicht.

#### ***Rechten***

Als klant heeft u de volgende rechten:

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos;
- 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;
- 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 mits dit niet in strijd is met een wettelijke verplichting;
- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of een andere financieel adviseur dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

#### ***Beperking informatie***

Wanneer u bepaalde informatie niet aan ons wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, zullen wij u er 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 niet kunnen uitvoeren voor u.

#### ***Incidenten met persoonsgegevens***

Als er sprake is van een incident (een zogenaamd datalek) aangaande de betreffende persoonsgegevens dan stellen wij u, behoudens zwaarwegende redenen, daarvan onverwijld op de hoogte indien er concrete kans is op negatieve gevolgen voor uw persoonlijke levenssfeer en de verwezenlijking daarvan. Wij streven ernaar dit te doen binnen 48 uur nadat wij dit datalek hebben ontdekt of daarover door onze (sub)verwerkers zijn geïnformeerd.



### ***Klachten en vragen persoonsgegevens***

Voor meer informatie, kunt u onze privacyverklaring inzien. Deze is te vinden op onze website [www.leendersgielen.nl](http://www.leendersgielen.nl) onder de kop 'downloads'. 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 ons kantoor. 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.

### **Klachten**

Uiteraard hopen wij een prettige samenwerking met u aan te gaan. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met de dienstverlening van Leenders en Gielen Assurantiën B.V., dan heeft u twee dingen opties.

#### ***Een klacht indienen***

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar direct over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Mochten we gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

#### ***De relatie beëindigen***

U hebt het recht om dit op elk gewenst moment te doen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een adviseur van uw keuze. Overigens kunnen wij in uitzonderlijke gevallen ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw hypotheek of verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

#### ***Vragen?***

Wij vertrouwen er op u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Neemt u gerust contact met ons op.

## Bijlage 1

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Deze bijlage is bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening.

### Dienstverlening aan particulier

Dienstverlening	Inventarisatie	Advies en bemiddeling	
Hypotheek	Gratis	Starters	€ 2.500*
		Doorstromers	€ 2.750*
		Verhoging	€ 2.250*
		Ondernemers	*Toeslag van € 250
Nabestaandeverzekering	Gratis		€ 450
Uitvaartverzekering	Gratis		€ 125
Arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekering	Gratis		€ 450
Pensioenvoorziening	Gratis	Uitkeringsplan	€ 450
		Uitstellen	€ 200
Divers advieswerk			€ 125 per uur

### Dienstverlening aan ondernemer

Pakket	Dienstverlening	Inventarisatie	Eenmalig	Abonnement
<b>A</b>	Arbeidsongeschiktheid	Gratis	€ 550	€ 25
<b>B</b>	Arbeidsongeschiktheid en Nabestaandeverzekering	Gratis	€ 650	€ 27,50
<b>C</b>	Arbeidsongeschiktheid, Nabestaandeverzekering en Pensioenvoorziening	Gratis	€ 750	€ 30