

Dienstenwijzer Ten Broeke makelaardij en verzekeringen B.V.

Graag bieden wij u onze dienstenwijzer aan.

Wie zijn wij

Wij zijn persoonlijk betrokken bij u als klant. Wij helpen u niet alleen met schade-, zorg- en levensverzekeringen, maar ook met makelaardij, bancaire zaken, hypotheek en financieel advies. Als klant kunt u rekenen op duidelijke adviezen op maat en snelle en betrouwbare service.

Onze gegevens:

Statutaire naam: Ten Broeke makelaardij en verzekeringen B.V.
Parallelstraat 1, 8152 BD te Lemelerveld
Adres: Parallelstraat 1, 8152 BD te Lemelerveld
Telefoon: 0572-371408
E-mail: info@tenbroeke.nl
Internet: www.tenbroeke.nl
K.v.K. nummer: 75245442
IBAN: NL71INGB0001120644

Registratie AFM

Ten Broeke makelaardij en verzekeringen B.V. is onder nummer 12046797 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam, Postbus 11723, 1001 GS. Onze vergunning kunt u raadplegen op www.afm.nl onder het kopje Registers.

Ons kantoor

U bent van harte welkom in ons kantoor. De openingstijden kunt u vinden op www.tenbroeke.nl.

Wat kunnen wij voor u betekenen?

Wij verlenen de volgende (financiële) diensten:

- Advies: op basis van uw wensen, behoeften en situatie kunnen wij u een passende en concrete oplossing aanbevelen.
- Bemiddeling met voorafgaand advies: wij helpen u bij het afsluiten van producten na afronding van het advies.
- Bemiddeling zonder voorafgaand advies (execution only): wij helpen u bij het afsluiten van producten die u zelfstandig heeft gekozen.
- Nazorg: wij helpen u ervoor te zorgen dat de via ons afgesloten producten gedurende de looptijd bij u blijven passen.

Soorten producten

U kunt bij ons terecht voor particuliere en zakelijke schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, levensverzekeringen (vermogen), inkomensverzekeringen, hypotheek krediet, makelaardij en betaal- en spaarrekeningen en elektronisch geld. Wij hebben een vergunning om te informeren en/of adviseren over en/of orders door te geven in beleggingsfondsen (deelname-rechten in beleggingsinstellingen).

Binnen de genoemde soorten producten adviseren wij over en bemiddelen wij in diverse producten van diverse aanbieders. Periodiek maken wij een selectie van een aantal aanbieders waarmee wij zakendoen. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die geschikt voor u zijn. Het is aan u zelf om daarnaar op zoek te gaan.

Producten afsluiten zonder advies

Wij vinden het belangrijk dat producten bij u passen. Daarom geven wij u graag een goed advies voordat u een product koopt. Wij kennen ook een vorm van dienstverlening waarbij we voor u kunnen bemiddelen, zonder dat wij u eerst adviseren. Deze vorm van dienstverlening, het zogenaamde execution only, hanteren wij voor uitvaartverzekeringen. Deze brengen wij onder bij Ardanta. Daarnaast is er op het gebied van betalen, sparen en beleggen gekozen voor een exclusieve samenwerking. Hiervoor werken wij samen met de Regiobank.

Onze beloning

Wij kunnen voor onze werkzaamheden op de volgende manieren beloofd worden:

- Provisie. Voor een eenvoudige schadeverzekering ondergebracht bij een verzekeringsmaatschappij ontvangen wij voor onze dienstverlening een kostenvergoeding in de vorm van provisie. De provisie is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.
- Vaste prijs. De kosten van onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden brengen wij op basis van een vast bedrag bij u in rekening. U ontvangt van ons een factuur.
- (Nazorg)abonnement. Bij deze vorm worden de kosten van nazorgwerkzaamheden jaarlijks (dit kan eventueel in termijnen) bij u in rekening gebracht.

Bij beloning op basis van vaste prijs en/of een (nazorg)abonnement worden de kosten vooraf met u besproken. De afspraken worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

Belangen

• Onze relatie met aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Uit de aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Wij hebben geen contractuele verplichting om voor verzekeringsmaatschappijen of geldverstrekkers te adviseren en/of te bemiddelen. Alleen voor de bancaire betaal- en spaarproducten hebben wij een exclusieve overeenkomst met Regiobank.

• Selectie van aanbieders

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening best passend aanbieders van de financiële producten. Hierdoor werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Voor nieuw af te sluiten uitvaartverzekeringen en betaal- en spaarproducten adviseren en bemiddelen wij voor één aanbieder. De namen van onze voorkeursmaatschappijen zijn op verzoek beschikbaar. Wij adviseren daarmee niet op basis van een objectieve analyse. Adviseren op basis van een objectieve analyse houdt in dat aanbeveling van een product plaatsvindt op basis van een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten.

• Eigendomsverhouding

Ten Broeke makelaardij en verzekeringen B.V. en Univé Stad en Land B.V. zijn (indirect) 100% eigendom van Coöperatieve Univé Stad en Land U.A.. Geen enkele aanbieder heeft een deelneming in Ten Broeke makelaardij en verzekeringen BV. Ook heeft Ten Broeke makelaardij en verzekeringen B.V. geen deelneming in een andere financiële onderneming.

Privacy

Wij hechten veel waarde aan de bescherming van uw privacy. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. De manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, hebben wij vastgelegd in een privacyverklaring. Hierin leest u wat voor gegevens wij van u verwerken, hoe wij daarmee omgaan en wat u van ons mag verwachten. Natuurlijk houden wij ons aan de daarvoor geldende wetten en regels en strenge beveiligingseisen. Onze privacyverklaring kunt u vinden op www.tenbroeke.nl. De privacyverklaring kunnen wij u ook toesturen en is te verkrijgen bij ons kantoor.

Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk te kunnen (blijven) adviseren zijn wij onder meer afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt over lopende verzekeringen en over uw persoonlijke en financiële situatie. Wij worden in elk geval in onderstaande gevallen graag door u geïnformeerd:

- Samenwonen
- Huwelijk
- Geboorte
- Echtscheiding
- Overlijden
- Relevante wijzigingen in inkomen
- Verhuizing
- Verbouwing
- Starten van een bedrijf
- Wijziging in rechtsvorm van uw bedrijf

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.

Als in geval van schade achteraf blijkt dat u ons onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat uw schade daardoor niet of niet helemaal vergoed wordt. In geval van twijfel kunt u altijd contact met ons opnemen.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar bent u niet tevreden? Dan vragen wij u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons door te geven door een brief of e-mail te richten aan ons. Wij nemen dan contact met u op. Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht gereageerd hebben, dan kunt u als particuliere klant uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

- Binnen drie maanden na ons definitieve standpunt; of
- Binnen een jaar nadat u de klacht aan ons heeft voorgelegd. Ook kunt u zich richten tot de burgerlijke rechter.
- Klein zakelijke klanten kunnen voor klachten m.b.t. financieringen naar het Kifid.
- Zakelijk klanten kunnen zich, met betrekking tot de producten die u via Ten Broeke makelaardij en verzekeringen B.V. kunt afsluiten, wenden tot de burgerlijke rechter, de gang naar het Kifid staat voor u helaas niet open.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
070 333 89 99, consumenten@kifid.nl, www.kifid.nl