

## Dienstenwijzer

Advies en Assurantiëkantoor Adema, handelend onder de naam Adema Assurantiën, is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. 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 dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan een invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Hartelijk welkom bij Adema Assurantiën

Adema Assurantiën is een onafhankelijk financieel advieskantoor waar u terecht kunt voor bankzaken, verzekering, hypotheke en belastingadvies. Zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en klein bedrijf. Wij werken met vaste medewerkers. Onze persoonlijke benadering is gericht op het opbouwen van een langdurige adviesrelatie met u als klant. Bij alles wat wij doen zijn betrokkenheid en eerlijk advies ons uitgangspunt.

### Onze diensten

Adema Assurantiën heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen inzake de volgende financiële diensten en/of producten:

- **Betaalrekeningen**
- **Spaarrekeningen**
- **Consumptief krediet**
- **Elektronisch geld**
- **Hypothecair krediet**
- **Inkomensverzekeringen**
- **Schadeverzekeringen particulier**
- **Schadeverzekeringen zakelijk**
- **Vermogen**

### Adviesvrij

Ons kantoor is gedeeltelijk adviesvrij. Voor betaal- en spaarrekeningen (uitgezonderd bankspaarproducten) adviseren en bemiddelen wij exclusief voor de RegioBank. Ons kantoor is voor andere financiële producten dan betalen en sparen volledig adviesvrij.

## **Betaal- en spaarrekeningen**

Binnen het adviesgebied Betaal- en spaarrekeningen bemiddelen wij als zelfstandig intermediair uitsluitend in producten van RegioBank. Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden.

## **Hypothecair krediet**

Bij het afsluiten van een hypotheeklening komt heel wat kijken. Het betreft veelal de grootste aankoop in uw leven, een huis, en u gaat een langdurige verplichting aan. Adema Assurantiën begeleidt u bij het gehele proces van zoeken en afsluiten van de hypotheek die bij u past. Omdat gebeurtenissen als overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen de betaalbaarheid van uw hypotheek in gevaar kunnen brengen, bespreken en analyseren wij deze risico's. Bij Adema Assurantiën werken wij samen met meer dan 20 verschillende hypotheekvestrekkers.

## **Schadeverzekeringen**

Op basis van uw persoonlijke situatie en wensen adviseren wij over de meest geschikte verzekering(en). Hierbij nemen wij zowel de premie als de voorwaarden in ogenschouw. Wij zijn een onafhankelijk adviseur en werken met meerdere verzekeraars samen. In het geval van schade ontzorgen wij door de afhandeling te verzorgen.

## **Onze beloning**

Schadeverzekeringen, Bankrekeningen en consumptief krediet: Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en niet fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij alleen provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Voor uitvaartverzekeringen en complexe producten zoals levensverzekeringen, hypotheek, 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 tarieven die hanteren maken wij op voorhand aan u kenbaar.

## **Uw privacy**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Adema Assurantiën over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (digitaal) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.

### **Wij vragen ook iets 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.

### **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. 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 controleren**

Wij vragen u offertes, polissen en andere contracten altijd te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## **Aansprakelijkheid**

Adema Assurantiën is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheids-verzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## **Klachtenregeling**

Wij behartigen uw belangen op gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. U kunt dan gebruik maken van de volgende klachtenregeling:

### **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.

### **Het Klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is : 300.004008. De contactgegevens van het Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer: 02033359

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

De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen als een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om bepaalde financiële diensten te verlenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006957. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [afm.nl/registers](http://afm.nl/registers).

## Contactgegevens

### Adema Assurantiën

Reddingiusweg 10

9744BL

Groningen

**Email:** [info@ademaverzekeringen.nl](mailto:info@ademaverzekeringen.nl)

**Telefoon:** 050-55 65 908

**Website:** [www.ademaverzekeringen.nl](http://www.ademaverzekeringen.nl)

Wij zijn open van maandag tot en met vrijdag van 10:00 – 12:30 en 13:00 – 16:00. Een afspraak voor buiten kantoortijden is ook mogelijk .

### 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, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.ademaverzekeringen.nl](http://www.ademaverzekeringen.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer en Algemene voorwaarden.