



## Dienstenwijzer

# OOSTENDORP FINANCIËLE DIENSTEN B.V. H.O.D.N. OOSTENDORP AUTOPOLIS

## Inleiding

Op de activiteiten van ons kantoor is de Wet Financieel Toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie we zijn en hoe we werken. In dit kader vindt u daarom de belangrijkste informatie van ons kantoor. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten, dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.

## Onze gegevens zijn als volgt:

### *Naam en adresgegevens:*

Oostendorp Financiële Diensten B.V.  
Industrielaan 1  
5405 AA Uden

### *Bereikbaarheid:*

Tel. 0413 24 20 34  
info@oostendorp-autopolis.nl  
oostendorp-autopolis.nl

### *Correspondentieadres:*

Postbus 189  
5400 AD Uden

### *Kamer van Koophandel*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 17272920.

## Wie zijn wij?

- Oostendorp Financiële Diensten B.V. bemiddelt en adviseert op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
- Naast deze bemiddeling en advisering, begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

## Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij bemiddelen en adviseren in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn. Wij zullen in al onze uitingen, communicatie en voorwaarden met u communiceren in het Nederlands.

## 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 te bemiddelen en te adviseren op het gebied van schadeverzekeringen.

## Adviesvrijheid

- Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om in een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te bemiddelen en adviseren. Wij hebben géén contractuele verplichtingen ten opzichte van financiële instellingen. Wij hebben bij verschillende maatschappijen een agentschap, wij geven u dus een onafhankelijk advies.

## Keuze van aanbieders

Wij bemiddelen en adviseren op basis van objectieve analyse, dit houdt in dat wij:

- Aangeven welke aanbieders wij in de analyse hebben betrokken en of wij voor deze aanbieders kunnen bemiddelen.
- Aangeven welke criteria wij bij de analyse hebben gebruikt.
- Onderbouwen hoe wij aan de hand van de criteria tot deze aanbieder zijn gekomen.

## Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om voor u te kunnen bemiddelen en adviseren, wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

## Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en), waar uw verzekering gesloten is, een kostenvergoeding 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.

## Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het salaris.

## Wat verwachten wij van u?

- U mag aan onze bemiddeling, advisering en dienstverlening 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.
- Heeft 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.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval dat 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.
- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

## Onze kwaliteit

- De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële bemiddelaars. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12039888. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).
- Ons kantoor is aangesloten bij: KIFID (aansluitnummer: 300.014439)
- Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor de bemiddeling, de wijze van bemiddeling en advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
- Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie en zij zorgen dat ze permanent actueel zijn.
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

- Oostendorp Financiële Diensten B.V. is in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:
  - Adviseur basis
  - Adviseur schadeverzekering particulier
  - Adviseur schadeverzekering zakelijk
  - Adviseur consumptief krediet
  - Adviseur inkomen

## **Klachten?**

- Als u een klacht hebt 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.
- Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tel. : (070) 333 89 99, e-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl), site: [www.kifi.d.nl](http://www.kifi.d.nl).

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.