



## Dienstenwijzer

Lambie Assurantiën behartigt de belangen van particulieren en MKB-ondernemers op het gebied van verzekeringen en bancaire diensten. Bij het aangaan van onze wederzijdse relatie vindt allereerst een persoonlijk gesprek plaats waarin de wensen en verwachtingen over en weer worden besproken. Door een zorgvuldige selectie van klanten wordt de persoonlijke benadering en het klantbelang gewaarborgd. Onze doelstelling: het opbouwen van langdurige relaties met én ontzorgen van totaalklanten. Immers, financiële dienstverlening is mensenwerk: iedere relatie is uniek en verdient maatwerk. In deze dienstenwijzer treft u meer informatie aan over onze dienstverlening en bijbehorende beloning en andere voor u relevante informatie.

### Bereikbaarheid

Lambie Assurantiën  
Postbus 1200  
6460 BE Kerkrade

045 – 8 51 76 21  
info@lambie-assurantien.nl  
www.lambie-assurantien.nl

### Dienstverlening

Lambie Assurantiën heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten c.q. producten:

- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Inkomensverzekering
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### Vrijheid in advisering en bemiddeling

#### Adviesvrijheid

Lambie Assurantiën heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij een of meer financiële instellingen onder te brengen en is daarmee dus volledig vrij qua advisering.

#### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in Lambie Assurantiën. De vrijheid om u te kunnen adviseren wat naar onze mening in uw belang is, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

#### Keuze van aanbieders

De markt kent vele aanbieders van financiële producten en diensten. Lambie Assurantiën werkt met vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken een objectieve marktanalyse te maken.



## Adviesproces

Bij het afsluiten of wijzigen van uw verzekeringen en bancaire diensten komen veel zaken aan de orde, waarbij u een keuze moet maken welke risico's al dan niet afgedekt dienen te worden en op basis van welke condities. Om voor u als relatie tot een weloverwogen keuze te komen, bespreken wij uw persoonlijke situatie met u.

Om u inzicht te geven in ons adviesproces, treft u onderstaand de stappen van dit proces aan:

- 1) Kennismaking & oriëntatie (vrijblijvend en kosteloos)
  - a. Informeren over de mogelijkheden van onze dienstverlening;
  - b. Beantwoorden uw vragen.
- 2) Inventarisatie
  - a. Vaststellen van uw identiteit (wettelijke verplichting);
  - b. Inventariseren van uw gegevens en klantprofiel opstellen;
  - c. Inventariseren van uw wensen en in kaart van brengen uw persoonlijke situatie.
- 3) Analyse & advies
  - a. Uitbrengen van offertes op basis van uw specifieke gegevens en wensen;
  - b. Informeren over de verschillen tussen de gemaakte offertes.
- 4) Beslissing
  - a. Bepalen van uw keuze aan de hand van de uitgebrachte offertes en ons advies;
  - b. Ondertekenen van de betreffende offerte- en aanvraagformulieren;
  - c. Aanvragen of wijzigen van de betreffende verzekeringen;
  - d. Toelichten van het vervolgtraject.
- 5) Nazorg & beheer
  - a. Begeleiden na aanschaf van het gewenste financiële product;
  - b. Ondersteunen uw in geval van schade;
  - c. Informeren over de te sluiten serviceabonnementen voor nazorg en beheer.

## Beloningsmodel

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten, zoals salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Deze kosten berekenen wij, net als elk ander bedrijf, door aan onze relaties. Bij de wijze van belonen wordt sinds 2013 wettelijk onderscheid gemaakt tussen complexe en niet complexe producten.

Voor advies, bemiddeling, nazorg en beheer van niet complexe producten (schade-, zorg- en collectieve inkomensverzekeringen) worden wij nog op traditionele wijze middels provisie beloond door verzekeraars.

Voor advies, bemiddeling, nazorg en beheer van complexe producten (uitvaart-, levens- en individuele inkomensverzekeringen, alsmede voor bancaire producten) ontvangen wij geen provisie meer van verzekeraars en banken. Daarom brengen wij onze kosten voor advies en bemiddeling van deze producten rechtstreeks bij u in rekening op basis van een vooraf met u afgesproken standaardtarief c.q. maatwerk tarief.



Voor nazorg en beheer van deze complexe producten kent ons kantoor een serviceabonnement dat maandelijks bij u in rekening wordt gebracht. De kosten van het serviceabonnement zijn afhankelijk van gekozen module (inclusief eventueel verschuldigde BTW en assurantiebelasting), kunnen jaarlijks geïndexeerd worden aan de hand van het CBS Consumentenprijsindexcijfer (CPI).

De tarieven voor eenmalige advisering en bemiddeling van complexe producten treft u aan in de dienstverleningsdocumenten (DVD's), te raadplegen via Downloads op onze website. Voor meer informatie over onze maatwerk tarieven en abonnementen kunt u vrijblijvend contact met ons opnemen.

## **Wat verwachten wij van u?**

Als relatie mag u aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook enkele zaken van u als relatie. U dient in ieder geval altijd de juiste gegevens en informatie te verstrekken. Mocht achteraf blijken dat u niet de juiste of volledige informatie heeft verstrekt, dan zijn wij niet aansprakelijk voor het uiteindelijk gegeven advies.

Heeft u verzekeringen elders ondergebracht? Dan verwachten wij van u dat u deze informatie ter beschikking stelt zodat wij ons een totaalbeeld kunnen vormen van uw persoonlijke situatie om te voorkomen dat risico's onverzekerd of juist dubbel verzekerd zijn. Indien u bepaalde informatie niet wenst te verstrekken, zullen wij u erop wijzen wat de consequenties hiervan voor u in relatie tot onze dienstverlening kunnen zijn. Mocht blijken dat wij informatie missen om een verantwoord advies te kunnen geven, dan bestaat de mogelijkheid dat wij onze advisering en bemiddeling niet voor u kunnen uitvoeren.

Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraars. Indien u zelf contact opneemt met een verzekeraar – zoals bijvoorbeeld bij een zorg- of rechtsbijstandsverzekeraar – worden wij graag op de hoogte gehouden van relevante rechtstreekse communicatie, zodat wij u daarna adequaat kunnen begeleiden.

## **Beëindiging relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen, door de verzekeraar te verzoeken de bij ons lopende zaken over te dragen aan een andere adviseur. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. De zorgplicht ligt bij ons totdat een andere adviseur uw lopende zaken en dus ook de zorgplicht van ons overneemt.

## **Aansprakelijkheid**

Lambie Assurantiën is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, die voor u extra zekerheid geeft. Iedere aansprakelijkheid van Lambie Assurantiën is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.



## Privacy

Lambie Assurantiën verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en vanuit wet- en regelgeving. Zodra uw opdracht tot dienstverlening start en u persoonsgegevens verstrekt, zullen wij deze in onze systemen verwerken. Wij beschermen de aan ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico op misbruik zo gering mogelijk te maken. Mocht u echter van mening zijn dat er misbruik is gemaakt van uw gegevens, dan vernemen wij dat graag van u.

## Registraties

### Autoriteit Financiële Markten

Lambie Assurantiën heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten – die toezicht houdt op deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners – onder nummer 12045908.

### Kamer van Koophandel

Lambie Assurantiën staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel geregistreerd onder dossiernummer 71882472.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Lambie Assurantiën is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening onder aansluitnummer 300.017148, onder aanvaarding van het bindend besluit.

### Beroepsfederatie RADI

Lambie Assurantiën is opgenomen in het register van de Beroepsfederatie RADI als Register Adviseur Duurzame Inzetbaarheid (RADI<sup>®</sup>) onder nummer 2018/203.

### Branchevereniging Adfiz

Lambie Assurantiën is aangesloten bij Adfiz, de branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs.

## Nog vragen?

De dienstverlening van Lambie Assurantiën omvat meer dan in deze dienstenwijzer is verwoord. Indien u nog vragen heeft, neem dan gerust contact met ons op.



## **Bijlage: Interne klachtenprocedure**

Lambie Assurantiën behartigt uw belangen zo goed mogelijk. Echter, ook wij kunnen fouten maken, die tot een klacht kunnen leiden. Indien u een klacht heeft, vragen wij u deze eerst bij ons te melden, zodat wij in de gelegenheid worden gesteld deze op te lossen en het onderlinge vertrouwen te herstellen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze interne klachtenprocedure, die waarborgt dat uw klacht correct wordt behandeld en aangeeft wat partijen van elkaar mogen verwachten en binnen welke termijn. Komen wij samen niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u daarna met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

### **Informele of formele klacht?**

Wij maken onderscheid tussen formele en informele klachten. Informele klachten zijn klachten die eenvoudig en snel naar tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. Mocht dit echter niet tot de gewenste oplossing leiden, dan kunt u een formele klacht indienen. Formele klachten zijn klachten die niet snel, eenvoudig en naar tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost. U wordt dan verzocht uw klacht schriftelijk per post of e-mail bij ons in te dienen.

### **Ontvangst van uw formele klacht**

Na ontvangst van de klacht krijgt u een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere behandeling van uw klacht met als bijlage deze klachtenprocedure meegestuurd. Na ontvangst van uw klacht krijgt u van ons binnen twee weken een ontvangstbevestiging met daarin opgenomen de behandeltermijn van uw klacht van maximaal zes weken. Vanaf zes weken na ontvangst van onze ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van uw klacht kunt u deze voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Indien wij voor de afhandeling van uw klacht aanvullende informatie nodig hebben, vragen wij deze schriftelijk bij u op en even wij daarbij tevens de termijn aan waarbinnen wij deze informatie wensen te ontvangen. De wettelijke termijnen worden in dat geval verlengd met de termijn voor beantwoording of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie door ons is ontvangen.

### **Klacht gegrond of ongegrond**

Indien wij uw klacht als gegrond beoordelen, ontvangt u van ons een voorstel om tot een passende oplossing te komen. Wanneer wij van mening zijn dat uw klacht ongegrond is en er in gezamenlijk overleg geen oplossing gevonden kan worden, dan kunt u uw klacht binnen drie maanden schriftelijk per post voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257 te 2509 AG Den Haag of per e-mail via [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl). Voor meer informatie kunt u contact opnemen via telefoonnummer 0900 – 355 22 48 of terecht op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **Rechter**

U kunt uw klacht uiteraard ook te allen tijde voorleggen aan de daartoe bevoegde burgerlijke rechter. Let wel, deze mogelijkheid vervalt na een bindende uitspraak van het Kifid.