



## Dienstenwijzer

Objective Financiële Adviesgroep BV, Graafland 32, 1251 NJ Laren, [www.objective.nl](http://www.objective.nl)

Tel: 035 5384202 Fax: 035 5384203

Geachte relatie,

Graag willen wij u in deze brochure inzage geven in hetgeen ons kantoor voor u kan betekenen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Veel van ons werk verrichten wij buiten uw gezichtsveld. Bij deze ontvangt u een overzicht van de wijze waarop ons kantoor werkt. Heeft u hierover vragen, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Door u op deze wijze te informeren, conformeren wij ons aan de Wet Financiële Dienstverlening. Wij onderschrijven hiermee het belang van een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Wij bezitten de nodige vergunningen. Zie site [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### A. Inleiding

1. De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen.
2. Ons kantoor *Objective Financiële Adviesgroep BV* heeft deze gedragscode onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code.
3. Wilt u meer weten over de code. De complete tekst van deze gedragscode kunt u op de website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars, opvragen, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### B. Wie zijn wij?

1. Objective Financiële Adviesgroep BV heeft adviseurs 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 advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekerings-maatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

### C. Onze diensten

**C.1** Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u, binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden, schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering, etc.
2. Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, pensioenen, premie betalende lijfrenten, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. Hypotheken. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
5. Inkomensverzekeringen. In de mate waarin u dat wenselijk acht kunnen wij u adviseren over financiële producten om uw inkomsten in de toekomst te beschermen tegen de risico's van ziekte, arbeidsongeschiktheid, ouderdom of overlijden.



## Dienstenwijzer

6. Financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zal deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

### C.2 Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u laten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

### C.3 Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.



## Dienstenwijzer

2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opge-steld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt con-form de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verze-kerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier
11. Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algeme-ne aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie. Deze informatie kan eveneens van verzekeraars of banken verstrekt worden.
13. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van om-standigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëin-digen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële conse-quenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillen-de mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensver-zekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gel-den.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

### D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken. U dient de juiste gegevens te verstrekken. 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.



## Dienstenwijzer

2. 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.
3. 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.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en ver-bouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Als iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig corrigeren.
6. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval 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 verze-keraar.

### E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Objective Financiële Adviesgroep BV, Graafland 32, 1251 NJ Laren.
3. *Objective Financiële Adviesgroep* is op werkdagen geopend van 9 uur tot en met 17 uur.
4. Op zaterdag zijn wij regelmatig geopend van 9 uur tot en met 13 uur.
5. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen op 06-53903595 of het mobiele nummer van uw Financiële Adviseur van Objective Financiële Adviesgroep BV.
6. Telefoon tijdens kantooruren: 035 - 5384202
7. Telefoon buiten kantooruren: 06 - 53903595
8. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 06 - 53903595
9. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende ochtend teruggebeld.
10. Wij zijn, bij geen bereik, aangesloten bij een bel service organisatie. Dit betekent dat u bijna altijd persoonlijk te woord gestaan wordt indien u telefonisch contact met ons zoekt.
11. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax (035 - 5384203 of e-mail ([suttorp@objective.nl](mailto:suttorp@objective.nl)))

### F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

#### F.1 Incasso door Objective Financiële Adviesgroep BV.

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro, b) automatische afschrijving van bank of giro, etc. .
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.



## Dienstenwijzer

7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

### F.2 Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover in-gelicht.
7. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de af-schrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bij-staan.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### F.3 Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden ge-bracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeelte-lijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaat-schappij hierover verzorgen.

## G. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Wij hebben geen contractuele verplichtin-gen om uitsluitend voor een of meerdere aanbieders te adviseren respectievelijk te bemiddelen. Wij adviseren niet op grond van verplichting tot een objectieve analyse.
2. Verzekerings Maatschappijen waar wij voor bemiddelen zijn.

Fortis ASR, Allianz, Delta Lloyd, Legal & General, Amersfoortse, Monuta, Turien, Generali, Aegon, Cardif, Bouwfonds verzekeringen, Europeesche. Daarnaast bemiddelen wij voor diverse geldverstrekkers en vermogensbeheerders. Met geen van de partijen waar wij mee samenwerken zijn er contractuele verplichtingen. Tevens zijn alle aandelen van het bedrijf in bezit van de holding van de directeur.

## H. Hoe worden wij beloond?

### H.1 Beloning op basis van provisie

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 ge-bracht. Indien er



## Dienstenwijzer

extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### H.2 Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

### I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de SER (Sociaal Economische Raad) onder nummer: 1047860. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen. Registratie vergunning nummer AFM is 12002092.
2. Wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
3. De leiding van *Objective Financiële Adviesgroep BV* is in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: assurantie B particulier en mkb, Pensioen Praktijk 1 en 2, Erkend Hypotheek adviseur, Beleggingsmodule A.
4. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
5. De aandelen van *Objective Financiële Adviesgroep BV* zijn in bezit van de directie. Geen enkele andere partij heeft een aandelen belang in het bedrijf.

### Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

### J. Beëindiging relatie

1. U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij *Objective Financiële Adviesgroep BV* totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.



## Dienstenwijzer

### K. Klachten?

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Objective Financiële Adviesgroep BV  
T.a.v. de heer R.P. Suttorp MBA, Directeur  
Postbus 255  
1250 AG Laren

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk klachtencollege, te weten:  
Stichting Klachteninstituut Verzekeringen

Postbus 93560  
2509 AN, Den Haag  
Tel. : (070) 333 89 99  
fax : ( 070) 333 89 00,  
e-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl); [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl).  
U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.