

## Dienstenwijzer Van Egmond Van Hirtum

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Van Egmond Van Hirtum. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

### Wie zijn wij?

#### *Naam en adresgegevens*

Van Egmond Van Hirtum Assurantiën B.V., Van  
Egmond Van Hirtum Financiële Diensten B.V., Freek  
Hypotheek Noordwijk en Eghi B.V.  
Keyserswey 101  
2201 CX NOORDWIJK

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van  
financiële diensten.

#### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 071-4024141  
Fax: 071-4025344  
E-mail: [info@eghi.nl](mailto:info@eghi.nl)  
Internet: [www.ruimteomteleven.nl](http://www.ruimteomteleven.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op  
werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 tot 17.30  
uur. Vanzelfsprekend kunt u met ons ook een afspraak  
buiten kantooortijden maken.

#### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft  
u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar  
[www.ruimteomteleven.nl](http://www.ruimteomteleven.nl)

#### *Lidmaatschappen en registraties*

Ons kantoor is bij verschillende organisaties  
geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Stichting Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening
- Stichting Erkenningsregeling  
Hypotheekadviseurs
- FFP CFP®

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

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de  
deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van  
onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is, op  
naam van Eghi B.V., bij de AFM geregistreerd onder  
nummer 12010498. Het register van  
vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van  
dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze  
dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet  
uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut  
Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke  
stichting die uw klacht kan beoordelen. U vindt de  
gegevens van dit Klachteninstituut op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).  
Ons aansluitnummer is: 300.006882

### **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

Erkenning door de Stichting Erkenningsregeling  
Hypotheekadviseurs houdt in dat wij als  
hypotheekadviseur voldoen aan vakbekwaamheids- en  
ervaringseisen. Wij zijn opgenomen in het SEH-  
register.

### **FFP CFP®**

Het keurmerk gecertificeerd financieel planner stelt  
strengere eisen aan het tot stand komen van een  
integraal financieel advies. Een aantal van onze  
medewerkers zijn opgenomen in het FFP-register.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel  
staan wij geregistreerd onder nummer 28105483,  
28105453 en 28105454.

## Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling. Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief samen met de RegioBank.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Alleen voor de producten sparen en betalen is ons kantoor gebonden bemiddelaar, dat wil zeggen wij uitsluitend bemiddelen voor de RegioBank.

### *Ondernemersvrijheid*

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

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van o.a. de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep gedaan wordt op een uitkering. Op uw verzoek kunnen wij u een overzicht verstrekken van de maatschappijen waar we zaken mee doen.

Als we u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit.

## Hoe zit het met onze kosten?

De kosten van onze dienstverlening worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. Voor levens- en inkomensverzekeringen verloopt onze vergoeding buiten de premie om. Dit kan via een uurtarief dan wel tegen een vaste vergoeding. Daarnaast werken wij met abonnementen. Ook zijn combinaties van provisie, abonnementen en uurtarief mogelijk. Uiteraard maken wij hier vooraf duidelijk afspraken over. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

## 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. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### *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.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. 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 doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

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 u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *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.

### *Daarna eventueel naar het klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900 - 3552248  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## 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, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.