

Dienstenwijzer

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. In dit document geven wij u een beschrijving van onze diensten en hoe wij beloofd worden en de hoogte van onze beloning.

Wie zijn wij?

Eker Advies
Bezoekadres
Smederijstraat 2
4814 DB Breda
Correspondentieadres
Postbus 3196
4800 DD Breda

Eker Advies is een op 1 januari 2014 opgericht assurantiëkantoor dat bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele klant passen. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Eker Advies is een handelsnaam van TEE Adviesgroep BV.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0161-801000
Internet : www.ekeradvies.nl
E-mail : info@ekeradvies.nl

Bereikbaarheid
Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak. In geval van schade kunt u buiten kantooruren contact opnemen met het alarmnummer van de verzekeraar. Raadpleeg hiervoor onze website.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Eker Advies heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Pensioenverzekeringen
- ✓ Premiepensioenvorderingen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

Onze dienstverlening

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal onderdelen. U beslist zelf van welke onderdelen of combinatie van onderdelen u gebruik wenst te maken:

Oriënteren/inventariseren

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden.

Adviseren

Wij adviseren u over de mogelijkheden en oplossingen waarmee u uw wensen kunt realiseren. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 20 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Bemiddelen

Wij hebben goede contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling bij welke u overweegt een financieel product af te sluiten.

Onderhoud/nazorg

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u het door u gewenste financieel product heeft aangeschaft. Deze begeleiding kan bestaan uit beantwoording van algemene vragen over het betreffende product of aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

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 de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij 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 heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

Hoe betaalt u ons?

U kunt kiezen uit verschillende vormen van beloning. Aan het begin van onze werkzaamheden kunnen wij u adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

- Beloning op basis van provisie; Wij ontvangen van aanbieder(s) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Deze vergoeding wordt provisie genoemd.
- Beloning op basis van uurtarief; Het is ook mogelijk dat wij met u de afspraak maken dat u ons de kosten rechtstreeks betaalt. U betaalt ons dan een uurtarief. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies voor een bepaald product besteden.
- Beloning op basis van een vast bedrag; Voor een aantal producten hanteren wij vaste tarieven.
- Beloning op basis van een service abonnement; Ook bestaat bij ons de mogelijkheid om een service-abonnement bij ons af te sluiten. Voor dit service-abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage. In dit serviceabonnement spreken we af welke diensten u van ons mag verwachten.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% 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 vaste salaris .

Wat vragen wij 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. Goede advisering staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

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 goed 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.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Eker Advies 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 dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag onder meldingsnummer m1593671. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelfunctie.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende producten over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze.

De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Als u een klacht heeft

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 heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons
Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Eker Advies is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12042725. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële

Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Eker Advies is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.016448. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 63014971.

Aansprakelijkheid

Eker Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Eker Advies is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Eker Advies van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.ekeradvies.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's en Algemene voorwaarden.