



Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. Op de kostenpagina op onze website leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Voor sommige diensten zijn de kosten afhankelijk van de complexiteit van uw situatie en het aantal producten wat er voor u dienen te worden afgesloten. In dat geval ontvangt u van ons een maatwerkofferte wanneer wij uw situatie en wensen hebben geïnventariseerd.

Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

Naam en adres

Onze gegevens luiden: Pensioncare, Fie Carelsenlaan 71, 2548 ZP Den Haag

Van toepassing zijnde AFM registratie

Voor het kunnen onderbrengen van producten werken wij samen met een assurantiekantoor, Bakker & Luyt Caminada B.V. Dat kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer: 12003313.

Op grond van deze vergunning mogen de volgende activiteiten worden verricht

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in pensioenverzekeringen
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Aard van onze dienstverlening

Onze dienstverlening gaat verder dan alleen het adviseren en bemiddelen van producten. Dit is wat ons van de reguliere financieel dienstverlener onderscheidt. Door het afsluiten van producten kunnen wij u de voorgestelde financiële oplossingen tot uitvoer brengen. Onze partner heeft aanstellingen bij bijna alle partijen in de markt. Zo bent u verzekerd dat wij het product voor u kunnen afsluiten wat het meest aansluit op uw situatie en u de laagste premie cq. hoogste uitkering geeft. Onze dienstverlening omvat verder:

1. Het geven van inzicht in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Het klankborden over uw ideeën met betrekking tot financiële producten.
3. Het maken van een pensioneringsplan
4. Het vergelijken van energiekosten en diensten
5. Coaching bij het opstarten van uw bedrijf
6. Uw situatie in kaart brengen na emigratie onder Nederlands recht
7. Het efficiënt inrichten van uw planning, facturatie en administratiesysteem
8. Het verzorgen van BTW en IB aangiftes



Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Voor sommige producten of diensten werken we samen met deskundige partners. Ook in die situaties blijven wij uw aanspreekpunt en verwijzen u niet van het kastje naar de muur.

Onbevredigend opgeloste klachten over een product

Mocht u een klacht hebben over een afgenomen product en menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257 2509 AG Den Haag Tel. 070 – 333 8999 www.kifid.nl

Onze partner is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.001001.

Adviesvrij

Wij werken volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

Onze beloning - schadeverzekeringen

De kosten van werkzaamheden met betrekking tot het afsluiten van schadeverzekeringen, kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie. Wij geloven echter in verlenen van actieve service die verder gaat dan het product alleen en werken daarvoor met service abonnementen. Wanneer u kiest voor een serviceabonnement, dan halen wij de provisie volledig uit uw product. Naast service met betrekking tot bestaande producten, kunnen er andere diensten onderdeel uitmaken van uw serviceabonnement. U kunt daarvan gebruik van maken door contact met ons op te nemen.

Wanneer u dat niet doet, dan benaderen wij u zelf op het moment dat wij dit voor u gunstig achten. Voor meer informatie over onze serviceabonnementen, checkt u de volgende pagina op onze website: [link](#)

Onze beloning – Complexe producten en adviesdiensten

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u rechtstreeks bij u in rekening. Ook voor diensten gericht op financiële planning zoals pensioenplanning of hulp bij emigratie betaalt u een eenmalige fee.

Op onze website staat een leidraad over wat onze kosten zijn per dienst: [link](#)

Het kan zijn dat uw situatie afwijkend is en wij moeten afwijken van het standaardbedrag. In dat geval ontvangt u hierover vooraf een bericht van ons.



Onze beloning – Coaching werkzaamheden

Voor coaching werkzaamheden voor startende zorgprofessionals, rekenen wij een percentage van de brutowinst. Wij geloven in het motto u investeert en het levert u iets op. Door een percentage van uw brutowinst te rekenen houden we het traject laagdrempelig en betaalbaar in uw opstartfase waarin uw omzet nog relatief laag zal zijn. Wij zijn overtuigd van het succes van ons coaching traject en denken binnen 1 jaar samen met u voldoende opdrachtgevers en een goed inkomen te kunnen realiseren.

Onze beloningswijze staft deze overtuiging. Wanneer u niets verdient verdienen wij ook niets. Na een opstartperiode van 3 maanden denken wij u binnen 12 maanden voldoende te hebben gecoacht, dat u zelfstandig uw onderneming succesvol kunt blijven runnen. Op dat moment heeft u onze steun minder nodig en na het verstrijken van deze periode verlagen wij dan ook uw kosten. Dat in tegenstelling tot bijvoorbeeld een bemiddelingsbureau. Wij blijven u daarna graag nog van dienst met uw boekhouding en verzekeringen. U kunt dan echter ten allen tijde van verdere dienstverlening afzien.

Heeft u liever dat wij een vast bedrag rekenen voor ons coaching traject? Hoewel wij achter onze beloningswijze staan, stellen wij uw wensen centraal. Na een inventarisatiegesprek kunnen wij u een maatwerkofferte doen waarin wij de kosten baseren op de tijd die wij aan het coaching traject kwijt denken te zijn.

Onze beloning – Serviceovereenkomsten

Wanneer wij uw boekhouding doen, dan spreekt het voor zich dat wij u periodiek diensten leveren. Maar ook na uw afname van een financieel of verzekeringsproduct houdt ons werk voor u niet op. Een advies is bijvoorbeeld een moment opname op basis van op dat moment geldende tarieven en regelgeving. Wanneer bijvoorbeeld de levensverwachting omhoog gaat, heeft dit gevolgen voor de hoogte van uw verwachte pensioen en een eerder afgegeven advies. Maar denkt u ook aan tariefstellingen die vanuit verzekeraars of andere instanties worden verhoogd of verlaagd. Door het provisieverbod stoppen onze verdiensten vaak nadat u een (advies)product heeft afgesloten. Nazorg in deze is echter belangrijk en daarvoor hebben wij onze serviceabonnementsen ontwikkeld. U betaalt een bepaald bedrag per maand en daarvoor blijven wij u relevante diensten leveren. Op onze website leest u welke diensten er onder onze verschillende serviceabonnementsen vallen. [Link](#)

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.



Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.



e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij één of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:
www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze dienstenwijzer heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.