

## Dienstverlening Pensioen - Coaching

### Algemeen

Naast algemene informatie over Pensioen-Coaching vind je in dit document uitgebreide informatie over onze dienstverlening en onze klachtenregeling.

### Wie zijn wij?

Pensioen-Coaching biedt vanuit meerdere invalshoeken oplossingen voor pensioenvraagstukken. Wij werken voor werkgevers, ondernemers en werknemers. Daarnaast ondersteunen wij accountants, belastingadviseurs, advocaten, hr adviseurs en assurantietussenpersonen bij de advisering van hun cliënten.

Onze werkwijze kenmerkt zich door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige adviesrelatie; een hoge mate van vakbekwaamheid en betrokkenheid staat hierbij centraal.

Pensioen-Coaching heeft een besloten vennootschap als rechtsvorm.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon: 013-8223635

Internet: [www.pensioen-coaching.nl](http://www.pensioen-coaching.nl)

E-mail: [info@pensioen-coaching.nl](mailto:info@pensioen-coaching.nl)

Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur

### Onze dienstverlening

Deze is met name gericht op pensioenadvisering en bemiddeling van verzekeringsproducten (pensioen, lijfrente en overlijdensrisico). Voor al deze producten beschikken wij over een vergunning van de Autoriteit Financiële markten, kortweg AFM genoemd. Onze medewerkers beschikken over alle vereiste vergunningen en zijn verplicht deze te onderhouden volgens de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

### Onze relatie met verzekeraars

Wij werken volledig zelfstandig en onafhankelijk. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele schriftelijke of mondelinge overeenkomst heeft, waaruit de verplichting voortvloeit om (financiële) producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid betekent concreet dat wij informeren en adviseren alleen in jouw belang.

samen  
vooruitkijken

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij selecteren voor jou de meest geschikte maatschappijen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal vooraf met jou afgestemde criteria. We geven altijd inzicht in de geselecteerde uitvoerders. Wanneer wij jou adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan maken wij samen met jou de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan jouw wensen en behoeften.

### **Onze kosten voor advies en bemiddeling**

Wij werken op basis van een vast uurtarief voor onze dienstverlening.

Als een product is afgesloten, onderhouden wij deze jaarlijks. We hanteren een jaarlijks basistarief voor onze dienstverlening. Al onze kosten maken we ieder jaar vooraf bekend.

### **Ons intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast en deels variabel salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Bij het voldoen aan een ruim aantal variabelen ontvangen onze medewerkers een variabele beloning. Deze voldoet aan de gehanteerde normen.

### **Wat vragen wij aan jou?**

Je mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij verwachten wij ook een paar dingen van jou.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die je ons verstrekt. Een goed pensioen advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van jouw situatie. Wij vragen je daarom alle informatie met ons te delen die mogelijk relevant kan zijn voor jouw advies.

### **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij jou ons te informeren over wijzigingen in jouw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op jouw pakket van financiële diensten. Denk bijvoorbeeld aan een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informeren en controleren**

Onderdeel van het adviestraject is dat wij jou moeten informeren over de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst te raadplegen. Wij vragen de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform jouw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **Betaling van diensten**

Wij hanteren een betalingstermijn van 14 dagen. In voorkomende situaties kan het zijn dat we, bij het uitblijven van de betaling van onze diensten, onze werkzaamheden opschorten. Daarover informeren we je dan schriftelijk.

### **Ons privacy beleid**

Voor ons privacy beleid verwijzen wij je naar de door ons opgestelde privacy verklaring. De verklaring wordt standaard meegezonden met de samenwerkingsovereenkomst en is ook terug te vinden bij "Downloads" op onze website.

### **Beëindiging relatie met ons / Overgang naar andere adviseur**

Indien er omstandigheden zijn waardoor je de samenwerking wilt of moet stopzetten, dan is dit mogelijk. Je kunt verzoeken de lopende verzekeringen of beleggingsrekeningen overdragen naar een ander financieel advieskantoor van jouw keuze. De genoemde producten blijven dan ongewijzigd doorlopen. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met jou te beëindigen dan zullen wij dit tijdig en schriftelijk melden.

### **Als je een klacht hebt**

Wij behartigen jouw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij maken fouten. Laten we die eerst bespreken en geef ons de gelegenheid om dit op te lossen. Soms kan het ertoe leiden dat je een klacht hebt. Deze kun je kenbaar maken aan ons. De klacht wordt dan behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld.

### **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](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van de klacht zijn geen kosten verbonden.

Heb je een klacht over de verwerking van jouw persoonsgegevens, dan kun je deze indienen bij:

Autoriteit Persoonsgegevens  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
Telefoon: 0900 - 200 12 01  
E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)  
Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.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:

- Kamer van Koophandel Brabant onder nummer 84819367
- Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder registratienummer 12042491
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) met registratienummer 300.015805

Omdat vakbekwaamheid binnen ons kantoor hoog in het vaandel staat beschikken al onze adviseurs over de benodigde diploma's en onderhouden deze middels een systeem van permanente educatie.

### Aansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor jou geeft dit extra zekerheid.

### Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van toepassing. Deze staan op onze website en worden met de privacyverklaring en samenwerkingsovereenkomst toegezonden.

### Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heb je vragen of wens je een nadere toelichting, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Op onze [www.pensioen-coaching.nl](http://www.pensioen-coaching.nl) vind je meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, Samenwerkingsovereenkomst, Privacyverklaring en Algemene voorwaarden.