

## DIENSTENWIJZER

In onze dienstenwijzer leggen wij graag uit wie wij zijn en wat jij van ons kan én mag verwachten.

### WIE ZIJN WIJ?

Iedereen wil onbezorgd wonen, ondernemen én leven. Bij Alpina helpen we onze particuliere en zakelijke klanten om dat te realiseren. Dat zit in ons DNA verankerd. We zijn er namelijk voor iedereen die op zoek is naar financiële zekerheid, met een compleet pakket aan daarbij behorende diensten en producten. Gewoon onder één dak, wel zo makkelijk. Bij Alpina zijn we altijd dichtbij. Zowel online als offline bij een vestiging in de buurt. Lokaal geworteld, laagdrempelig en persoonlijk.

We zijn vakspecialisten die onze klanten kennen en weten wat hen beweegt. Met oprechte betrokkenheid luisteren we goed, vragen we door en vinden we altijd een onafhankelijke oplossing die aansluit op de wensen van onze klanten. Op een manier die hen het beste past. Hoe, waar en wanneer zij dat maar willen.

### ONZE RELATIE MET GELDVERSTREKKERS EN VERZEKERAARS

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben naar verzekeraars of banken, die van invloed kunnen zijn op het advies dat wij jou geven. Dat verzekert jou van een objectief advies.

Wij doen zaken met verschillende verzekeraars en financiële instellingen. Wij werken onder andere samen met Voogd & Voogd Verzekeringen B.V. die voor verzekeraars in volmacht werkzaamheden verricht. Op jouw verzoek geven wij graag aan met welke andere aanbieders wij samenwerken.

### ONZE DIENSTEN EN WERKWIJZE

Wij zijn een bemiddelaar op het gebied van verzekeringen, bankspaarproducten, pensioenen, hypotheek en andere financiële diensten. Wij adviseren en bemiddelen. Dit betekent dat wij samen met jou een inventarisatie maken met betrekking tot jouw financiële risico's. Op basis hiervan analyseren wij welke financiële producten naar ons oordeel aansluiten bij jouw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor jou bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij je begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij onderhouden de contacten met de aanbieder en regelen dat alles binnen de gestelde tijdslijmieten geregeld wordt.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kun je van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in jouw specifieke situatie van belang is. Zo vormen jouw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met aanbieders van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Indien je ons om advies vraagt over een complex product, zoals levensverzekeringen en hypotheek, stellen wij eerst jouw klantprofiel op. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij jou vragen stellen over jouw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij jouw kennis, ervaring en jouw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen jouw risicobereidheid vast.

Op basis van dit klantprofiel geven wij je een passend advies over financiële producten die je naar onze mening nodig hebt en die op de markt door financiële instellingen worden aangeboden.

Je bent bij ons vrij in de keuze van aanbieders en producten. Heb je een keuze gemaakt, dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieders en de financiële overeenkomsten tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomsten houden wij je op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door jou afgesloten producten.

#### **Voor polissen en hypotheek die lopen via onze bemiddeling doen wij het volgende:**

- Wij administreren de polissen en/of hypotheek die door ons aan jou geadviseerd zijn;
- Wij controleren bij een verzekering de polis en de premie die verzekeraars bij jou in rekening brengen en bij een hypotheek controleren wij de rente en/of aflossing;
- Tijdens de looptijd van de verzekering en/of hypotheek kun je uitleg krijgen en wijzigingen doorgeven over de door jou afgesloten financiële producten;
- Mocht je schade ondervinden dan kun je advies krijgen hoe verder te handelen.

#### **WAT VERWACHTEN WIJ VAN JOU?**

Uiteraard verwachten wij van jou dat je de juiste gegevens verstrekt. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat jouw risico's op de correcte wijze zijn gedekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan dat gevolgen hebben voor de aanvraag en later op de eventuele schadeafwikkeling. Ook eventueel elders lopende verzekeringen kun je bij ons melden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in jouw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als jouw persoonlijke en/of zakelijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, is het aan te raden dit aan ons door te geven. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven. Wij verzoeken je de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren en onjuistheden aan ons door te geven. Tot slot vertrouwen wij erop dat bij een afgesloten dienst tijdig de premie wordt betaald.

#### **PRIVACY**

Bij het adviseren over en het afsluiten van financiële producten of diensten vragen wij vertrouwelijke informatie aan onze klanten. Je kunt er vanuit gaan dat wij op een uiterst zorgvuldige wijze omgaan met deze informatie. Door diverse technische en organisatorische maatregelen zijn jouw gegevens o.a. beveiligd tegen inbreuk van buitenaf en onrechtmatige verwerking. Wij bewaren jouw gegevens nooit langer dan strikt noodzakelijk voor het doel waarvoor wij ze verwerkt hebben. Je hebt het recht ons te vragen om informatie over hoe wij persoonsgegevens verwerken en welke persoonsgegevens wij van jou verwerken. Tevens heb je het recht te vragen onjuiste gegevens aan te passen of te verwijderen. Wil je meer weten over hoe wij omgaan met persoonsgegevens en hoe wij die verwerken? Kijk dan op: [www.alpina.nl/privacy](http://www.alpina.nl/privacy).

#### **BETALING**

Betaling van verzekeringspremies kun je via ons kantoor doen door middel van automatische incasso, een nota of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover afspraken met je maken. Als je de premies via ons betaalt, heb je direct aan jouw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus ongewijzigd in stand. Blijft betaling aan ons uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij je tijdig waarschuwen.

## HOE WORDEN WIJ BELOOND?

Onze beloning bestaat uit drie varianten welke afhankelijk zijn van het product of de dienst die het betreft. De beloning kan tevens een combinatie van deze drie zijn, al dan niet met onderlinge verrekening.

### 1. Beloning op basis van dienstverleningsvergoeding

Wanneer je een schadeverzekering afsluit bij Alpina dan ontvangen wij hierover een vergoeding van de verzekeraar, dit noemen wij dienstverleningsvergoeding. In geval van particuliere schadeverzekeringen wordt de dienstverleningsvergoeding weergegeven op de offertes. Deze dienstverleningsvergoeding gebruiken we voor het ontwikkelen en onderhouden van onze diensten en onze dienstverlening zowel telefonisch als online en op kantoor. De dienstverleningsvergoeding is een percentage van de netto premie, de hoogte van het percentage is afhankelijk van de productsoort.

Indien extra diensten aan jou worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, dan informeren wij je hierover vooraf.

### 2. Beloning op basis van abonnement

Voor het ondersteunen van jouw product hebben wij meerdere abonnementen. Daarnaast betaal je voor het product zelf een premie, rente of inleg.

### 3. Beloning op basis van declaratie (fee)

Wij spreken een tarief (fee) met je af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaal je voor het product zelf een premie, rente of inleg.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we jou een indicatie 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 je op de hoogte van de financiële consequenties hiervan.

#### Onze uurtarieven zijn:

Buitendienstadviseur	€ 165,00 inclusief btw
Commercieel adviseur binnendienstadviseur	€ 96,50 inclusief btw
Specialist	Op aanvraag

Voor meer informatie en de verschillende tarieven verwijzen wij je naar de vergelijkingskaarten Pensioen, Risico, Vermogen en Hypotheken op onze website: [www.alpina.nl](http://www.alpina.nl).

## HOE WORDEN ONZE MEDEWERKERS BELOOND?

Het salaris van onze medewerkers is voor het grootste gedeelte vast. Onze salarissen zijn marktconform en vastgelegd in een salarishuis. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

## REGISTRATIES

Wij zijn bij een aantal organisaties geregistreerd, zodat jouw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven. Hieronder sommen wij onze registraties voor je op.

### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 39083234.

### Adfiz

Wij zijn lid van Adfiz. Dit staat voor Adviseurs in Financiële Zekerheid. Op die manier kiezen wij er voor ons kwalitatief te onderscheiden en jou meer zekerheid te kunnen bieden.

### AFM

De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen als een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om bepaalde financiële diensten te verlenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12012220. Het register van vergunninghouders kun je raadplegen op [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers).

### AP

De AP (Autoriteit Persoonsgegevens) houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met jou op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot jouw tevredenheid lukken, dan heb je de mogelijkheid jouw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het KiFiD. Ons aansluitnummer is 300.008.272. Meer informatie kun je vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie KiFiD. Je kunt jezelf ook tot de burgerlijke rechter wenden. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## HOE KUN JE ONS BEREIKEN?

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur. Buiten kantooruren zijn wij op afspraak geopend. Daarnaast hebben wij telefonisch een 24-uurs bereikbaarheidsservice zodat je bij calamiteiten op ons kunt rekenen. Onze bedrijfsgegevens tref je hieronder:

Bezoekadres : De Deel 21-1, 8302 EK Emmeloord

Postadres : Postbus 39, 8300 AA Emmeloord

Telefoon : 0527 27 61 80

Email : [info.emmeloord@alpina.nl](mailto:info.emmeloord@alpina.nl)

Website : [www.alpina.nl](http://www.alpina.nl)

## MEER WETEN?

We hopen dat onze dienstenwijzer je voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Heb je vragen? Aarzel dan niet om een verdere toelichting te vragen.

Wij zijn je graag van dienst.