

**Zo zijn wij u graag van dienst**

Op de dienstverlening van ons kantoor zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren of wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient ter invulling hiervan

**Onze gegevens**

Hans Gemmink assurantiën & hypotheek  
Misterstraat 89  
7101 ET Winterswijk

Postbus 56  
7100 AB Winterswijk

Telefoon	0543 - 53 16 55
E-mail	<a href="mailto:info@gemmink.nl">info@gemmink.nl</a>
Web-site	<a href="http://www.gemmink.nl">www.gemmink.nl</a>
Ingeschreven onder nummer	KvK 09206775
Wft vergunning nummer onderdelen	Autoriteit Financiële Markten 12020259 Betaalrekeningen Consumptieve kredieten Elektronisch geld Hypothecaire kredieten Inkomensverzekeringen Schadeverzekeringen particulier Schadeverzekeringen zakelijk Spaarrekeningen Beleggingsobjecten Vermogen Zorgverzekeringen Deelnemingsrechten in belegginginstellingen

**Adviesgebieden**

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Hypotheken
- Financieringen
- Levensverzekeringen
- Spaar- en betaalproducten
- Schadeverzekeringen

**Onze dienstverlening**

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons belooft
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

**Ruime keuze in aanbod**

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

**Activiteiten voor u**

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

**Samenspel Hans Gemmink Assurantiën en u**

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijke informatie

**Vakbekwaamheid**

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van pensioenen en hypotheek. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

**Beloning**

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

**Juridische positie**

Wij hebben geen enkele verplichting of productie-afpraak met een aanbieder. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf. Wij zijn volledig onafhankelijk!

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

**Klachten**

Wij doen uiteraard ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan direct kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u -als u een consument bent- uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtcollege waarbij wij zijn aangesloten. Het is natuurlijk ook altijd mogelijk om de kwestie voor te leggen aan de Burgerlijke rechter.

**Persoonsgegevens**

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offerte's of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan schaderegelaars, taxateurs, hypotheek- of kredietverstrekkers.

De persoonsgegevens worden bewaard tot 7 jaar na beëindiging van het financiële product of de dienst. Persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade, worden tenminste 5 jaar bewaard.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via [info@gemmink.nl](mailto:info@gemmink.nl). Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u onze verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.