

## Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

### Wie zijn wij?

Noordstad Verzekeringen BV  
Drs.F.Bijlweg 8 b  
1784 MC DEN HELDER  
Postbus 34  
1780 AD DEN HELDER

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0223-670700  
Fax: 0223-670777  
E-mail: [info@noordstad.nl](mailto:info@noordstad.nl)  
Internet: [www.noordstad.nl](http://www.noordstad.nl)

- In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via een mobiel nummer. Buiten kantooruren kunt u bellen met 0223-670700, aan het eind van het bericht wordt een mobiel (nood)nummer opgegeven.
- Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.
- Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

### Lidmaatschappen en registraties

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



#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007148. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).



#### Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs. Door ons lidmaatschap van Adfiz kiezen wij er voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die ons onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven. Wij onderwerpen ons onder meer aan de Adfiz-gedragscodes op het gebied van onafhankelijkheid van advies en integriteit.



#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.004165



#### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 37093179.



#### Register Intermediair in Financiële Diensten (Rifd)

Dit register is bedoeld voor bedrijven die zich naast assuratiebemiddeling en advisering ook bezighouden met advisering op het gebied van o.a. pensioenen en consumptief krediet. Wij staan geregistreerd onder nummer FD1019.

• Postbus 34, 1780 AA Den Helder • [www.noordstad.nl](http://www.noordstad.nl)

• Drs F. Bijlweg 8-B, 1784 MC Den Helder • Telefoon 0223 670 700 • Fax 0223 670 777

• AFM 12007148 • K.v.K. 370.93179 • Email: [info@noordstad.nl](mailto:info@noordstad.nl)

• IBAN: NL26ABNA0843489200 • BIC: ABNANL2A • IBAN: NL67 INGB 0000 6396 93 • BIC: INGBNL2A

## **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### **Hypothecair krediet**

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn.

**Noordstad Hypotheken BV** heeft de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

### **Consumptief krediet**

Soms kunt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. **Noordstad Hypotheken BV** heeft de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### **Banksparen**

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### **Beleggen**

U hebt de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren, begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor.

## Hoe komen wij tot een advies?

### **Adviesvrij**

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

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### **Keuze van aanbieders**

*De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.*

*Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.*

Wij werken in een aantal gevallen samen met Noordstad Assuradeuren BV. Noordstad Assuradeuren BV heeft een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat zij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens de verzekeraar te handelen. Hierdoor zijn zij meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op de site [www.noordstadassuradeuren.nl](http://www.noordstadassuradeuren.nl) kunt u zien van welke verzekeraars zij een volmacht hebben.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, 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 hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

## Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Noordstad Verzekeringen heeft er bewust voor gekozen om alle verzekeringen provisie vrij te maken. Uw verzekeringen worden daarom goedkoper. In het nieuwe systeem betaalt u ons voor het werk dat we voor u doen.

### **Vergoeding per uur of vast tarief**

U kunt er voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening gescheiden van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

#### *Is gespreide betaling mogelijk?*

Ja, voor advies op uurbasis over complexe financiële producten is gespreide betaling bij ons mogelijk. Complexe producten zijn bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een levensverzekering, of een pensioen. Gespreide betaling is mogelijk met een maximale termijn van 2 jaar en wordt beschouwd als krediet zonder rente of kosten.

#### **Vergoeding per maand (Advies- en bemiddelingsovereenkomst)**

Om uw kosten gelijk te verspreiden kunt u ook kiezen uit verschillende overeenkomsten. Deze overeenkomsten gelden voor al uw verzekeringen, ongeacht waar die zijn afgesloten. Voor een vast maandelijks bedrag krijgt u een aantal financiële diensten. Zodat u precies weet waar u aan toe bent.

U neemt onze financiële diensten af via een advies- en bemiddelingsovereenkomst. U betaalt een maandelijks bedrag waarvoor u een aantal financiële diensten krijgt. Met een advies- en bemiddelingsovereenkomst bent u verzekerd van onafhankelijk advies voor uw financiële situatie tegen een vaste prijs. Deze overeenkomsten gelden voor al uw verzekeringen ongeacht waar deze zijn afgesloten.

Particulieren bieden we vier overeenkomsten voor onze financiële dienstverlening, variërend van basisdiensten tot volledige ondersteuning: Meer informatie vindt u terug op onze site [www.noordstadverzekeringen.nl](http://www.noordstadverzekeringen.nl)

#### **Uw situatie**

Welk vorm van betaling het beste bij u past is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en wensen. Wij helpen u graag bij de keuze.

## **Onze beloning in het oude provisie systeem**

### **Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld**

#### *Vergoeding via de premie*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

#### **Consumptief krediet**

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

***Levensverzekeringen, fiscaal bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)***

Wij ontvangen géén vergoeding van banken of verzekeraars voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

***Vergoeding op basis van declaratie (per uur of vast tarief)***

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Onze standaard-uurtarieven per productcategorie, evenals de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u in de bijlage aan.

Het spreekt voor zichzelf dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben.

Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u in de bijlage aan.

## **Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

***Totaalbeeld***

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico, omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. 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. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig 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.

### **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

### **Als u een klacht hebt**

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 hebt.

### ***Eerst de klacht kenbaar maken aan ons***

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### ***Daarna eventueel naar het Klachteninstituut***

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.) E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

**Bijlage Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

**Vergoeding op basis van declaratie**

*Vergoeding per uur*

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- financieel adviseur € 125,-
- schade coach € 100,-
- administratief medewerker € 80,-

Productcategorie	Indicatie van het aantal uur		
	Financieel adviseur	Administratief medewerker	Vast tarief
Vermogensopbouw	2½ uur	1 uur	€ 400,-
Beleggingsverzekering	2½ uur	1 uur	€ 400,-
Levensverzekering	2½ uur	1 uur	€ 400,-
Lijfrente	2½ uur	1 uur	€ 400,-
Bankspaarproduct	2½ uur	1 uur	€ 400,-