

# INHOUDSOPGAVE

## 1 Algemene informatie van Financiële Raadgevers Lingestroom BV

1. Wie zijn wij?
2. Hoe werken wij?
3. Kwaliteit
4. Keuzevrijheid
5. Service
6. After Sales
7. Keurmerken
8. Honorering
9. Klanttevredenheidsonderzoek
11. Klachten
12. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
13. Samenwerken
14. Betrouwbaarheid/privacy
15. Juridische positie

## 3 Dienstverlening algemeen

1. Klantgericht
2. Financiële Raadgevers Lingestroom BV Concept
3. Totaalinventarisatie
4. Totaaladvies
5. De bemiddeling/aanvraag
6. Controle
7. Archivering
8. Beheer portefeuille
9. Verstrekken periodieke informatie

## 3 Dienstverlening verzekeringen

1. Verzorgen van voorlopige dekking
2. Opzeggen van oude verzekering
3. Controle verzekeringsdocumenten
4. Actueel houden van uw verzekeringen
5. Begeleiding schademelding en het verzorgen van de uitkering
6. Controle premietarief
7. Gespreide premiebetaling
8. Werkzaamheden afkopen levensverzekering
9. Premie incasso
11. Beëindiging relatie

## 4 Wat vragen wij van u ?

1. Informatie over elders lopende verzekeringen
2. Informatie over wijziging in uw persoonlijke situatie
3. Schades / onvolkomenheden direct melden
4. Eerlijke en correcte informatie

## 5 Ethiek

## 6 Wet Financieel Toezicht

## 7 Kantoorgegevens

# Hoofdstuk 1

## Algemene informatie Financiële Raadgevers Lingestroom BV

### 1 Wie zijn wij?

Financiële Raadgevers Lingestroom BV is een landelijk werkende adviesorganisatie in financiële dienstverlening en verzekeringen. Vanuit ons kantoor in Heukelum geven wij advies op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen, financieringen, sparen en beleggen en financiële planning. Deze productgroepen zijn onderdelen van een persoonlijk maatwerkadvies. Een advies waarbij kwaliteit, service, duidelijkheid, betrouwbaarheid en keuzevrijheid centraal staan.

### 2 Hoe werken wij?

Allereerst brengen we aan de hand van een uitgebreide inventarisatie uw wensen en behoeften in kaart waarbij uw inkomenssituatie centraal staat. Hierin houden wij rekening met situaties die veelal financiële consequenties met zich meebrengen zoals arbeidsongeschiktheid, overlijden, pensioen maar ook geboorte en studie van kinderen, verhuizen etc.

Vervolgens verwerken we al deze gegevens in een financieel totaaladvies op maat dat aansluit bij uw persoonlijke mogelijkheden en wensen... nu en in de toekomst.

### 3 Kwaliteit

Al sinds het ontstaan van Financiële Raadgevers Lingestroom BV in 2006 staat kwaliteit hoog in het vaandel. Met alle veranderingen in de markt is het van belang om goed op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen en deze te vertalen naar mogelijkheden die aansluiten bij uw specifieke situatie. Dit gebeurt onder andere door de ontwikkeling van eigen producten die optimaal afgestemd kunnen worden op individuele maatwerkoplossingen.

Om de kwaliteit in advisering te waarborgen worden alle medewerkers van Financiële Raadgevers Lingestroom BV doorlopend opgeleid en begeleid. Op deze manier staan wij garant voor kwalitatieve en betrouwbare advisering en dienstverlening.

### 4 Keuzevrijheid

In onze advisering maken we gebruik van een breed assortiment maatschappijen en producten. Deze keuzevrijheid van Financiële Raadgevers Lingestroom BV staat garant voor een passende oplossing voor uw financiële situatie.

Regelmatig worden de aanbieders van financiële diensten en verzekeringen getoetst op een groot aantal aspecten zoals prijs, kwaliteit in dienstverlening, voorwaarden en service (een lijst met maatschappijen is op verzoek beschikbaar). Op deze manier garanderen we een advies dat het beste aansluit bij uw wensen en behoeften.

Geen kleine lettertjes. Duidelijk! Zodat u exact weet waar u aan toe bent.

### 5 Service

Vanuit ons hoofdkantoor in Heukelum en vanuit een netwerk van kantoren bieden wij onze diensten aan. Wij verzorgen en begeleiden het gehele traject van advies, aanvraag tot daadwerkelijke afwikkeling. Uw adviseur is het vaste aanspreekpunt.

### 6 After Sales

Gedurende de looptijd houden wij u op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en blijven wij uw aanspreekpunt voor vragen en/of opmerkingen. Ook bij wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden zijn wij als adviseur graag bereid uw financiële situatie opnieuw te bekijken en waar nodig en wenselijk nieuwe voorstellen uit te werken.

### 7 Keurmerken

Financiële Raadgevers Lingestroom BV beschikt over adviseurs die gecertificeerd zijn door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs die met goed gevolg een examen afleggen worden gecertificeerd. Vervolgens dienen zij jaarlijks een minimum aantal uren deel te nemen aan vakopleidingen. Dit is om zeker te zijn dat de vakkennis actueel is en blijft.

## **8 Honorering**

Indien u een hypotheek, pensioen, verzekering, financiering en/of een spaar- en beleggingsproduct via ons afsluit ontvangen wij van de betreffende bank of maatschappij een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. In vrijwel alle gevallen is dit toereikend voor de kosten die wij maken.

Mochten wij u in bijzondere situaties toch rechtstreeks kosten in rekening brengen voor onze werkzaamheden dan wordt dit vóóraf schriftelijk aangegeven. Hierbij vermelden wij ons uurtarief of vermelden de kosten (vast of indicatief) die de werkzaamheden met zich mee zullen brengen. Indien er sprake is van deze extra kosten, laten wij u altijd - voor wij beginnen - voor akkoord tekenen.

Geen verrassingen achteraf dus !!

## **9 Klanttevredenheidsonderzoek**

Wij zijn voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren. In dit verband laten wij regelmatig onderzoeken wat het oordeel van onze klanten is over onze dienstverlening.

Een samenvatting van het meest recente onderzoek naar de beoordeling van de kwaliteit van onze dienstverlening door onze relaties is op aanvraag verkrijgbaar.

## **10 Klachten**

Natuurlijk doen wij ons uiterste best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan kenbaar wilt maken. U kunt dit (het liefst) schriftelijk doen ter attentie van de directie.

Klachtenprocedure Financiële Raadgevers Lingestroom BV:

Schriftelijke klacht

1. De ontvangst van de schriftelijke klacht wordt uiterlijk binnen 48 uur na ontvangst bevestigd door de directie met vermelding dat de klacht in onderzoek is genomen en dat er, vóór een expliciet genoemde datum in de ontvangstbevestiging, inhoudelijk gereageerd zal worden.
2. De intern betrokkene(n) zal gevraagd worden in eerste instantie intern hierop te reageren waarbij wordt uitgezocht of de klacht gegrond is en waar het mis gegaan is.
3. De adviseur zal vervolgens contact opnemen met de klant voor het oplossen c.q. wegnemen van de klacht; Vanuit de directie zal ook nog een schriftelijke reactie volgen over deze afhandeling.

Telefonische klacht

1. Er wordt contact gelegd met direct betrokkene(n)
  2. Indien deze niet aanwezig is/zijn zal de directiesecretaresse de klacht aannemen en er voor zorgdragen dat de klacht bij de juiste persoon komt waarbij ook de directie geïnformeerd wordt
- Snelheid en correctheid in klachtenbehandeling bij Lingestroom staan centraal U kunt uw klacht richten aan:

Yoldas FRG Lingestroom  
Stephensonweg 11e  
4207 HA Gorinchem

telefoon 0183 614001

fax 0183 640033

Indien wij onverhoopt niet tot overeenstemming kunnen komen, kunt u de klacht ook bij een onafhankelijk klachtencollege indienen. Het klachteninstituut zal de klacht dan onderzoeken

Het adres van het Instituut is:

Kifid

Postbus 93257 2509

AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-

3552248 E-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Aan het indienen van een klacht zijn voor u als consument geen kosten verbonden.

Indien u een nadere informatie over het Klachteninstituut Verzekeringen wilt ontvangen sturen wij u dit graag toe.

Uiteraard kunt u de informatie ook rechtstreeks bij het Klachteninstituut opvragen

### **11 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. U mag daar uiteraard financieel nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, zal de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden. Voor u een stuk extra zekerheid.

### **12 Samenwerken**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van hypotheeken, verzekeringen en andere financiële diensten. In sommige gevallen komt het voor dat hierbij ook andere beroepsdisciplines ingeschakeld worden zoals een notaris, accountant of fiscalist. Indien dit voor uw situatie consequenties heeft of kan hebben zullen wij altijd vooraf uw toestemming vragen.

### **13 Betrouwbaarheid/privacy**

Dagelijks komen wij in aanraking met vertrouwelijke gegevens van onze relaties. Het spreekt vanzelf dat wij zeer zorgvuldig omgaan met deze informatie. Dit geldt zowel voor de wijze van archivering als voor het gebruik van deze gegevens. Wij gebruiken de gegevens alleen voor het doel waarmee u de gegevens aan ons heeft verstrekt. Het spreekt vanzelf dat wij deze gegevens nooit aan derden, buiten direct betrokkenen/risicodragers, ter beschikking zullen stellen.

### **14 Juridische positie**

Geen aandelenbezit in handen van verzekeringsmaatschappijen

Ons kantoor is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat er geen financiële instellingen zijn, zoals banken of verzekeringsmaatschappijen, die geheel of gedeeltelijk eigenaar zijn van ons kantoor. Voor u is dit belangrijk. Deze onafhankelijkheid maakt het namelijk mogelijk u objectief te adviseren.

# Hoofdstuk 2 Dienstverlening algemeen

## 1 Klantgericht

De filosofie van Financiële Raadgevers Lingestroom BV is klantgericht advies in plaats van productgerichte verkoop waarbij de nadruk ligt op een totaal financieel advies (maatwerk). Als specialist in totaaladvies streven we naar een persoonlijke advisering waarbij ook rekening wordt gehouden met de langere termijn. Binnen het Financiële Raadgevers Lingestroom BV -Concept maken wij persoonlijke financiële planning toegankelijk voor iedere doelgroep.

## 2 Financiële Raadgevers Lingestroom BV Concept (inventarisatie - advies - bemiddeling – after-sales)

Voor elke financiële dienst en/of verzekering die u wilt afsluiten wordt door ons eerst een uitgebreide inventarisatie van uw persoonlijke situatie gemaakt.

Het belang van een dergelijke inventarisatie mag u niet onderschatten. Wij brengen aan de hand van deze uitgebreide inventarisatie uw wensen en behoeften in kaart waarbij uw inkomenssituatie centraal staat. Hierin houden wij rekening met situaties die veelal financiële consequenties met zich meebrengen zoals arbeidsongeschiktheid, overlijden, pensioen maar ook geboorte en studie van kinderen, verhuizen etc.

Vervolgens verwerken we al deze gegevens in een financieel totaaladvies op maat dat aansluit bij uw persoonlijke mogelijkheden en wensen... nu en in de toekomst.

Deze wijze van adviseren noemen wij het Financiële Raadgevers Lingestroom BV Concept.

## 3 Totaalinventarisatie

In het eerste gesprek komt aan de orde dat veel financiële aspecten met elkaar te maken hebben en in elkaar overlopen. De totaalinventarisatie zal dan ook onderwerp van gesprek zijn bij een eerste kennismaking met Financiële Raadgevers Lingestroom BV. Middels de totaalinventarisatie komen doelen, wensen, risico's en prioriteiten naar voren, aangevuld met de relevante gegevens.

## 4 Totaaladvies

De totaalinventarisatie vormt de basis voor een financieel totaaladvies. Financiële Raadgevers Lingestroom BV doet zaken met een groot aantal banken en maatschappijen. Wanneer wij u een financieel product en/of schadeverzekering van een bepaalde maatschappij adviseren, geven wij u een motivatie waarom wij juist voor die maatschappij hebben gekozen. Dat kan zijn vanwege de voorwaarden, prijs en/of omdat wij goede ervaringen hebben met bijvoorbeeld de wijze waarop deze maatschappij zijn administratieve processen op orde heeft of bijvoorbeeld schades afwikkelt. Maar het kan ook zijn dat wij deze maatschappij adviseren omdat die het beste aansluit bij toekomstige wensen of reeds lopende financiële zaken of verzekeringen.

## 5 Bemiddeling/aanvraag

Na het bereiken van overeenstemming over het advies verzorgen wij voor u de aanvra(a)g(en). Een belangrijk onderdeel hiervan is dat wij samen met u de aanvraagformulieren invullen. Hierbij is van belang dat alle vragen van de maatschappij volledig en correct beantwoord worden. Want wanneer vragen verkeerd beantwoord worden, kan dit er toe leiden dat bijvoorbeeld bij een schade de maatschappij het recht heeft om de uitkering te weigeren. Wij zien het als onze taak te voorkomen dat u onbedoeld verkeerde gegevens vermeldt in de aanvraag voor een verzekering.

Wij zullen u ook vragen een, in samenspraak met u, opgemaakt klantprofiel te ondertekenen. Dit zijn wij verplicht in het kader van de Wet Financieel Toezicht.

Uiteraard zorgen wij vervolgens dat de aanvraag zo snel mogelijk bij de juiste bank of maatschappij in behandeling wordt genomen.

## 6 Controle

Na ontvangst van de offerte of polis controleren wij of deze conform advies en aanvraag opgemaakt zijn. Bij afwijkingen zullen wij contact opnemen met de betreffende bank en/of maatschappij.

## **7 Archivering**

Uiteraard ontvangt u de originele documenten (offertes/polissen). Wij houden gedurende enige tijd een kopie van deze documenten in onze archieven. Wanneer u dus een document kwijt raakt, kunt u altijd een beroep op ons doen. De kans is dan groot dat wij hiervan nog een afschrift in onze administratie hebben.

## **8 Beheer portefeuille**

Wij beheren gedurende de looptijd uw hypotheek, verzekering of ander financieel product. Indien er zich wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden voordoen, bijvoorbeeld een adreswijziging, dan zorgen wij voor de aanpassing. Natuurlijk kunnen wij dit alleen doen wanneer u ons tijdig over deze veranderingen informeert. Doet u dit bij voorkeur via onze website, [www.lingestroom.nl](http://www.lingestroom.nl) of per e-mailbericht, [info@lingestroom.nl](mailto:info@lingestroom.nl)

Indien de verzekeringsmaatschappij u over bepaalde zaken wil informeren en zij informeren ons, zullen wij er op toezien dat u deze informatie ontvangt. Hierbij kunnen wij desgewenst een nadere toelichting geven.

## **9 Verstrekken periodieke informatie**

Periodiek informeren wij u over algemene ontwikkelingen binnen ons vakgebied waarvan wij veronderstellen dat die voor u van belang kunnen zijn. Naast onze persoonlijke contacten sturen wij onze relaties regelmatig onze Nieuwsbrief. Ook hebben wij een eigen internetsite [www.lingestroom.nl](http://www.lingestroom.nl) waarop u aanvullende informatie kunt vinden.

# Hoofdstuk 3

## Dienstverlening verzekeringen

### 1 Verzorgen van voorlopige dekking

Tussen het moment waarop u de aanvraag voor het afsluiten van een verzekering indient en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij de verzekeringsdocumenten opstuurt, kan enige tijd liggen. Het is belangrijk dat er duidelijkheid bestaat over de vraag wanneer precies de dekking van de verzekering van kracht gaat. Hierover mogen in uw belang geen misverstanden bestaan.

In een aantal gevallen kunnen wij overgaan tot het verlenen van een zogenaamde voorlopige dekking. Deze voorlopige dekking geeft u bescherming in de situatie dat u te maken krijgt met een schade, ongeval of overlijden tussen het moment waarop u de aanvraag voor de verzekering heeft ingediend en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij de verzekering daadwerkelijk in laat gaan.

Hoewel de kans klein lijkt dat juist in die korte tussenfase u als cliënt geconfronteerd wordt met een schade, komt dit toch regelmatig voor. Daarom besteden wij altijd aandacht aan de vraag of een voorlopige dekking gewenst en mogelijk is.

### 2 Opzeggen/wijzigen van de oude verzekering

Het kan zijn dat u een nieuwe verzekering wilt afsluiten terwijl er nog verzekeringen lopen bij andere instanties of kantoren. Wij verzorgen voor u alle administratie die nodig is om de bestaande verzekeringen die u wilt stoppen te beëindigen of, indien mogelijk en wenselijk, naar ons agentschap over te schrijven (intermediairwijziging). Daar waar u recht heeft op teruggave van een deel van de door u betaalde premie, zullen wij trachten deze voor u terug te krijgen.

### 3 Controle verzekeringsdocumenten

De verzekeringsmaatschappij stelt de verzekeringspolis samen op basis van de informatie van het aanvraagformulier. Hierbij kunnen fouten worden gemaakt. Indien deze niet tijdig worden gesignaleerd, kan dit vervelende gevolgen hebben op het moment dat u een beroep moet doen op de verzekering. Vandaar dat wij alle verzekeringsdocumenten controleren of deze conform uw aanvraag zijn opgemaakt. Als de verzekeringsmaatschappij hierin fouten heeft gemaakt, zorgen wij dat deze fouten worden gecorrigeerd.

### 4 Actueel houden van de verzekering

Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Hierbij gaat het met name om veranderingen die gevolgen hebben voor de aard van de dekking. Wanneer u bijvoorbeeld meer bezittingen krijgt, kan het gewenst zijn om het verzekerde bedrag te verhogen. Maar ook kan het gebeuren dat bepaalde risico's in uw situatie zodanig zijn afgenomen dat het misschien niet langer nodig is om de verzekering te laten bestaan.

Door middel van periodieke contacten die wij met u hebben, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden. Dus niet te weinig verzekerd. Maar ook niet te veel.

Uiteraard is het ook belangrijk dat u ons (tijdig) informeert over veranderingen in uw situatie (zie hoofdstuk 4).

### 5 Begeleiding schademelding en het verzorgen van de uitkering

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, ongeval of bij een overlijden. Allemaal situaties waarbij u waarschijnlijk uw aandacht aan andere zaken moet besteden. Namens u verzorgen wij alle contacten met de verzekeringsmaatschappij. Hierbij zien wij er op toe dat u zo spoedig mogelijk die uitkering ontvangt waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

Hierbij gaat het vaak om het volgende traject:

Wij helpen u met het invullen van de documenten die nodig zijn om de uitkering aan te vragen. Hierbij letten wij er op dat alle vragen die voor de maatschappij belangrijk zijn, worden beantwoord. Ook weten wij welke aanvullende documentatie de verzekeringsmaatschappij moet hebben om over het verzoek te kunnen beslissen.

Zo veel mogelijk zorgen wij ervoor dat de maatschappij de gegevens volledig en correct ontvangt. Hierdoor wordt de afwikkeling van de aanvraag in belangrijke mate versneld.

Wij zorgen dat de verzekeringsmaatschappij alle noodzakelijke documenten ontvangt die nodig zijn om snel een beslissing te kunnen nemen over uw verzoek tot het doen van een uitkering.

Namens u bewaken wij de voortgang van het dossier bij de maatschappij. In bepaalde situaties kunnen wij aandringen op een voorschot op de uitkering die de verzekeringsmaatschappij later zal verrichten. Wij brengen alleen verzekeringen onder bij verzekeringsmaatschappijen waarvan wij zelf overtuigd zijn dat men correct met verzoeken tot uitkering omgaat. Toch kan het gebeuren dat een verzekeringsmaatschappij de polisvoorwaarden op een andere wijze uitlegt dan wij doen. Gelukkig komt dat niet vaak voor. Maar in die gevallen waar dit wél gebeurt gaan wij namens u de inhoudelijke discussie met de maatschappij aan. Wij zullen dan de argumenten aandragen waarom wij van mening zijn dat u op grond van de polisvoorwaarden wél recht heeft op een uitkering.

## **6 Controle premietarief**

Over de verzekering die u afgesloten heeft, bent u een premie verschuldigd. Wij controleren of de verzekeringsmaatschappij de juiste tarieven voor u hanteert. De hoogte van de tarieven kan van tal van omstandigheden afhangen. Denkt u hierbij aan zaken als uw postcode, de aard en waarde van het object. En bij levensverzekeringen kan dat gaan over de vraag of u wel of niet rookt. Juist door de vele variaties die er in de premiestelling bestaan, is een vergissing snel gemaakt. Wij controleren daarom namens u of het juiste tarief is gehanteerd.

## **7 Gespreide premiebetaling**

In veel gevallen is het mogelijk de premies van uw verzekeringen gespreid te betalen. Bijvoorbeeld per kwartaal of per maand. Dit voorkomt dat u ineens premies voor een heel jaar moet betalen op een moment dat u dat misschien net even niet uitkomt. In de aanvraagprocedure wordt u hierover geïnformeerd.

## **8 Werkzaamheden afkopen levensverzekering**

Indien u ons laat weten dat u een reeds afgesloten levensverzekering tussentijds wilt beëindigen zullen wij eerst met u bespreken waarom u dit wilt. Het kan namelijk zijn dat er andere en goedkopere manieren zijn om kapitaal vrij te maken voor de doelstellingen die u heeft.

Indien tussentijdse beëindiging toch wenselijk is zullen wij goed met u de eventuele fiscale consequenties bespreken. Dit voorkomt dat u voor onplezierige verrassingen komt te staan.

Vervolgens nemen wij voor u contact op met de maatschappij waar de levensverzekering is afgesloten. Wij zullen aan hen een berekening vragen welk bedrag wordt uitgekeerd indien de verzekering wordt beëindigd en dat het bedrag waar u recht op heeft aan u wordt overmaakt.

## **9 Premie-incasso door de maatschappij**

De premies die u voor uw verzekeringen verschuldigd bent, worden rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij aan u in rekening gebracht.

Het tijdig betalen van deze premies is erg belangrijk. Indien u namelijk een nota niet betaalt binnen de voorgeschreven termijn en er vervolgens schade optreedt, zal een verzekeringsmaatschappij hier voor u vervelende consequenties aan verbinden.

Het spreekt vanzelf dat wanneer er bij u bepaalde onduidelijkheden zijn over nota's die u van de verzekeringsmaatschappij ontvangt, u hierover contact met ons kan opnemen. Waarschijnlijk kunnen wij uw vraag direct beantwoorden. Is dit niet het geval, dan nemen wij namens u contact op met de verzekeringsmaatschappij.

## **10 Beëindiging relatie**

Op verzoek kan de relatie tussen u en onze organisatie op elk moment beëindigd worden. Indien het uw verzoek is dient u de verzekeraar/maatschappij te vragen om de lopende verzekeringen over te boeken naar een ander intermediair. Wanneer de opzegging op ons verzoek plaatsvindt zullen wij de verzekeraar/maatschappij vragen om de lopende verzekeringen over te boeken naar een ander intermediair. Naar welk intermediair is uw keuze.

# Hoofdstuk 4

## Wat vragen wij van u ?

### 1 Informatie over elders lopende zaken

Het kan zijn dat u ook financiële zaken, zoals verzekeringen, via een andere instantie heeft geregeld dan onze organisatie. Voor ons is dit geen enkel bezwaar. Maar wij moeten wel weten om welke zaken het gaat. Wanneer wij niet weten welke financiële zaken u reeds elders geregeld heeft kunnen er onbedoeld gaten in uw financiële huishouding en/of verzekeringsportefeuille gaan ontstaan.

Voor een compleet maatwerkadvies willen wij altijd een totaaloverzicht hebben van uw financiële en verzekeringstechnische situatie.

### 2 Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie

Het is erg belangrijk dat u ons (indien mogelijk voortijdig) informeert over veranderingen in uw persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld een verhuizing, een andere baan, samenleving of een huwelijk, de geboorte van uw kind of de aankoop, verbouwing van een woning. En zo zijn er tal van andere gebeurtenissen die stuk voor stuk gevolgen kunnen hebben voor uw financiële situatie. Alleen op die wijze kunnen wij uw totaalpakket optimaal laten aansluiten bij uw persoonlijke situatie van dat moment.

### 3 Schades / onvolkomenheden direct melden

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert wanneer zaken niet lopen zoals u verwacht bijvoorbeeld bij een aanvraag van een hypotheek of in geval van een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Directe actie op dit punt kan voorkomen dat later discussies zowel met u als met betrokkenen banken of maatschappijen gaan ontstaan die voorkomen hadden kunnen worden door direct actie te ondernemen. Vandaar dat wij u vragen ons, in voorkomende gevallen, zo snel mogelijk te informeren bij onvolkomenheden en/of schades.

### 4 Eerlijke en correcte informatie

Wij zijn op het gebied van financiële diensten en verzekeringen uw adviseur en belangenbehartiger. Maar wij verwachten dat onze cliënten ons altijd naar waarheid informeren. Zowel in het aanvraagstadium, gedurende de looptijd en als een beroep wordt gedaan op een afgesloten verzekering.

Indien wij onverhoopt geconfronteerd worden met een cliënt die opzettelijk foutieve informatie verschaft met het doel een bank of maatschappij op oneigenlijke gronden te bewegen een aanvraag te accepteren en/of een verzekering af te sluiten of ten onrechte een uitkering te doen, dan zullen wij in algemeen direct de relatie met deze cliënt beëindigen. Uiteraard heeft dit ook gevolgen voor de betreffende aanvraag en verzekering.

# Hoofdstuk 5

## Financiële Raadgevers Lingestroom BV - ethiek

Directie en medewerkers van Financiële Raadgevers Lingestroom BV verklaren zich in hun dagelijks handelen te laten leiden door de volgende uitgangspunten:

1. Aan onze cliënten geven wij adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
2. In onze adviezen aan cliënten houden wij rekening met de belangen van de cliënt op langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn of wij deze kunnen veronderstellen.
3. Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en ons juridisch vrijwaart voor de eventuele gevolgen.
4. Als strijdig met de belangen van cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.
5. Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd.
6. Op geen enkele wijze werken wij mee met het bewust geven van verkeerde informatie aan banken en/of verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van een hypotheek, verzekering, financiering of andere financieel product, tijdens de looptijd hiervan of indien een beroep hierop wordt gedaan.

# Hoofdstuk 6

## Wet Financieel Toezicht (Wft)

De Wft legt verantwoordelijkheden vast van financiële dienstverleners, zoals Financiële Raadgevers Lingestroom BV, zodat aan de consumenten bescherming geboden wordt. De AFM is toezichhouder op het gedrag van en de informatieverstrekking door alle partijen op de financiële markten in Nederland. De AFM ziet er op toe dat partijen zich aan de relevante wetten en regels houden.

Financiële Raadgevers Lingestroom BV voldoet aan deze wet- en regelgeving en stelt zich actief op bij het naleven van de wet- en regelgeving en verleent waar mogelijk een hoger serviceniveau.

De volgende financiële producten vallen binnen de reikwijdte van de Wft: een verzekering (leven en schade); een krediet (hypotheek en consumptief krediet); een effect; een beleggingsobject (bijvoorbeeld teakhout); een betaalrekening met inbegrip van de daaraan verbonden betaalfaciliteiten; een spaarrekening met inbegrip van de daaraan verbonden spaarfaciliteiten; elektronisch geld; een combinatieproduct, van één of meerdere bovenstaande producten; een bij algemene maatregel van bestuur aangewezen product.

De Wft omvat de volgende kwaliteitskeurmerken:

### **Betrouwbaarheid:**

De betrouwbaarheid dient buiten twijfel te staan. Financiële Raadgevers Lingestroom BV voldoet aan de in de Wft gestelde eisen.

### **Deskundigheid:**

De medewerkers die klantencontact hebben dienen over de benodigde deskundigheid te beschikken. Door inrichting van de bedrijfsvoering, diploma's van medewerkers en permanente educatie wordt deze deskundigheid op peil gehouden.

### **Adequate en integere bedrijfsvoering:**

De AFM kan de bedrijfsvoering van Financiële Raadgevers Lingestroom BV controleren op de uitvoering van de verplichtingen zoals deze uit de Wft voortvloeien.

### **Financiële zekerheid:**

Doordat Financiële Raadgevers Lingestroom BV over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering beschikt, is er een extra financiële zekerheid aanwezig.

### **Zorgplicht:**

Door bij complexe producten een klantprofiel op te stellen, houdt Financiële Raadgevers Lingestroom BV bij het advies rekening met dit profiel en communiceren wij de overwegingen (het zogenaamde adviestraject).

### **Transparantie:**

De adviseur verstrekt voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst de informatie die redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het aangeboden product.

# Hoofdstuk 7

## Kantoorgegevens

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. Yoldas FRG Lingestroom  
T 0183 614001  
F 0183 640033  
E [info@yoldas.nl](mailto:info@yoldas.nl)  
I [www.yoldas.nl](http://www.yoldas.nl)

Wij zijn op werkdagen, maandag t/m vrijdag, geopend van 10.00 tot 17.00 uur.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax 0183 640033 of e-mail [info@yoldas.nl](mailto:info@yoldas.nl).

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12015725  
Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

Ons kantoor is aangesloten bij :

Stichting Erkend Hypotheekadviseurs

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.