

Pen Financieel Inzicht  
Koningin Julianalaan 2  
8501 HP Joure

Correspondentieadres : Postbus 58, 8500 AB Joure  
Internetadres : [www.metpen.nl](http://www.metpen.nl)  
Telefoon : (0513) 485649  
Fax : (0513) 485745  
e-mailadres : [info@metpen.nl](mailto:info@metpen.nl)

## A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Ook tengevolge van de Wet Financiële Dienstverlening, zijn wij verplicht kenbaar te maken aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten.
2. Pen Financieel Inzicht heeft de navolgende Dienstenwijzer opgesteld, waarin onze werkwijze en beloning staan vermeld.

## B. Wie zijn wij?

1. Pen Financieel Inzicht Wij zijn een laagdrempelige onderneming met een nuchtere aanpak. Duidelijkheid en overzicht geven staan bij ons centraal, net als vertrouwen. Ieder advies dat we geven is maatwerk. Daarom maken we graag kennis met u tijdens een vrijblijvend, maar wel persoonlijk, kennismakingsgesprek. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

## C. Onze diensten

### C.1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u in het kader van de verzekeringsvoorwaarden schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering.

2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren. Als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. hypotheken. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
5. financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.
6. particuliere belastingaangiften. Wij kunnen u behulpzaam zijn bij het invullen van uw belastingaangifte, evenals uw voorlopige teruggave. Op basis van onze kennis en ervaring nemen wij met u een checklist door om te bepalen of en zo ja op welke wijze u voor bepaalde aftrekposten in aanmerking komt.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

## **C.2 Schadeverzekeringen**

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze goed aansluiten bij uw wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
14. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

### **C.3 Levensverzekeringen**

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden.
4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
5. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

7. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
8. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een onverhoopt overlijden optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
11. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
12. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
13. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden.
14. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij zodra wij daarover geïnformeerd zijn namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### **C.4 Hypotheken**

Indien u ons op het gebied van hypotheken inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Aan de hand van uw klant - en risicoprofiel inventariseren wij uw wensen en mogelijkheden met betrekking tot uw hypotheek.
2. Wij geven uitleg over de verschillende aflossingsvormen van hypotheken.
3. Aan de hand van onze database zoeken wij voor u de meest gunstige rente.
4. Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een hypotheek.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een hypotheek correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de offerte die u van de financier ontvangt conform de aanvraag is.

8. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
9. Tijdens de looptijd van de hypotheek adviseren wij u op uw verzoek over de gevolgen van het kiezen van een andere rentevastperiode.

#### **D. Wat verwachten wij van u?**

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Het controleren van de ontvangen stukken. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonnodig laten corrigeren.

#### **E. Onze bereikbaarheid**

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Pen Financieel Inzicht, Koningin Julianalaan 2, 8501 HB Joure, [www.metpen.nl](http://www.metpen.nl) telefoon (0513) 485649, fax (0513) 485745 11, e-mailadres [info@metpen.nl](mailto:info@metpen.nl) telefonisch buiten kantoortijd kunt u gebruik maken van de voicemail, wij luisteren deze regelmatig af.
3. Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09.00 tot en met 17.00 uur.

4. Voor afspraken buiten kantooruren of op zaterdag kunt u ons bellen voor een afspraak.
5. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken zoals aangegeven onder E.2.
6. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op onze voicemail. U wordt dan de volgende werkdag teruggebeld.
7. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook bij voorkeur per post, fax of e-mail.

## **F. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

### **F.1 Incasso door verzekeraar**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### **F.2 Afspraken rondom premiebetaling**

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

1. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen / financiële instellingen te adviseren.
2. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars / financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen op het gebied van verzekeringen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. Met betrekking tot onze adviezen op het gebied van hypotheeken doen wij zaken met nagenoeg alle financiële instellingen in Nederland. Een lijst met namen van verzekeraars / financiële instellingen met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

## **H. Hoe worden wij beloond?**

### **H.1 Beloning op basis van provisie**

1. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.
2. Wij ontvangen van (de) financiële instellingen(en) waar uw hypotheek of lening gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de (rente) kosten die bij u in rekening worden gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.
3. Met betrekking tot hetgeen onder punt 2 is vermeld, geldt als uitzondering het volgende; indien de hypotheekofferte van de betreffende financiële instelling door u schriftelijk is geaccepteerd en u ziet om uw moverende redenen alsnog van de aanbieding af, dan brengen wij u de door ons gewerkte uren in rekening tegen het alsdan geldende uurtarief.

### **H.2 Beloning op basis van declaratie**

4. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
5. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
6. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
7. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
8. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

## **I. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor heeft vergunning van de Autoriteit Financiële Markt onder nummer 12010131 op de navolgende gebieden:

- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen

2. Ons kantoor is aangesloten bij:

- Stichting Erkend Hypotheekadviseur
- Stichting Klachteninstituut Verzekeringen
- Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening

4. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van haar leden bepaalde kwaliteitsnormen eisen. Deze normen gelden zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

5. Pen Financieel Inzicht is in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- Erkend Assurantie B (schade – levens – en pensioenverzekeringen)
- Erkend Hypotheek Adviseur (hypotheken)
- Financieringen SEA en NIBE (financieringen)
- Erkend Hypothecair Planner

6. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

7. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Met nadruk maken wij u erop attent dat deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering niet geldt voor onze dienstverlening genoemd onder C 1 sub 5 en 6. Dit betekent dat onze aansprakelijkheid bij deze zaken wordt beperkt tot de hoogte van de door ons genoten provisie, respectievelijk onze declaratie.

## **J. Beëindiging relatie**

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen.

U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij Pen Financieel Inzicht, totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

#### **K. Klachten?**

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen  
Postbus 93560  
2509 AN, Den Haag  
tel. : (070) 333 89 99  
fax : ( 070) 333 89 00,  
e-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl); [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl).
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.