

## Dienstenwijzer

### Quintes Limburg B.V.

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Quintes Limburg B.V.. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

## Wie zijn wij?

Quintes Limburg B.V.  
Prins Hessen Casselstraat 15  
6211 JZ MAASTRICHT

### Bereikbaarheid

**Telefonisch:** Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.45 tot 17.15 uur op [telefoonnummer]. Via hetzelfde nummer zijn wij bij noodgevallen buiten de openingstijden 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar.

**Kantoor:** U kunt ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bezoeken op het adres Prins Hessen Casselstraat 15

**E-mail:** Het algemene e-mailadres is:  
maastricht@quintes.nl

**Website:** Op [www.quintes.nl/maastricht](http://www.quintes.nl/maastricht) treft u meer informatie aan en kunt u onder meer een schade melden of een contactverzoek insturen. Quintes Limburg B.V.

In geval van nood zijn wij buiten kantooortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-42057774

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.45 uur tot 17.15 uur. Wij werken het liefst op afspraak, zowel tijdens als ook eventueel buiten kantooortijden.

### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.quintes.nl/maastricht](http://www.quintes.nl/maastricht)

### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM/WFD vergunningsnummer 12010522
- Adfiz
- KiFid 300.006903
- SEH 8140
- RPA en RMIA

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004788. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor financiële- en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

### SEH

Onze hypotheekadviseurs zijn door de SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseur) ingeschreven in het Register Erkend Financieel Adviseur. Door de jaarlijks verplichte SEH-opleidingen en strenge gedragsregels kan uw hypotheekadviseur u voorzien van het beste financiële advies.

### RMiA

Ons bedrijf heeft de registratie 'Register Makelaars in Assurantiën'. Dit betekent voor u dat ons bedrijf beschikt over een zeer hoge mate van deskundigheid en dat onze medewerkers hun functiegerelateerde kennis door scholing en training up-to-date houden.

### RPA

Al onze pensioenadviseurs zijn gecertificeerd Register Pensioen Adviseur. Dat houdt in dat uw pensioenadviseur zich onderscheidt in pensioenadvies met integriteit, objectiviteit, deskundigheid en zorgvuldigheid.

### 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, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFid is 300.002219.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 58288988

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. 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 woonhuis, inboedel of van uw auto. Vaak verzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Ook zijn er verzekeringen die u kunnen beschermen tegen inkomensverlies. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van 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 op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen. Levensverzekeringen worden tegenwoordig ook vermogensverzekeringen genoemd.

### *Pensioenvoorzieningen*

Er zijn zeer veel mogelijkheden om pensioen op te bouwen. Ouderdomspensioen voor de oude dag of Nabestaandenpensioen voor partner e/o kinderen. Het Nederlandse pensioenstelsel is op drie pijlers gebaseerd. De eerste pijler wordt gevormd door de AOW. De tweede pijler is pensioenopbouw via de werkgever. In de derde pijler kunnen individuele aanvullende regelingen worden gekozen. Wij kunnen u wegwijs maken in deze opbouw en u adviseren omtrent uw mogelijkheden.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij een dergelijk 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. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### *Consumptief krediet*

Soms komt 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. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Er zijn vele aanbieders van spaarrekeningen. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### *Effecten en beleggen*

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## 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. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie 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 hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Wij kunnen overigens met vrijwel alle aanbieders in Nederland zaken doen.

Wij zijn overigens ook ingeschreven als verzekeringsmakelaar in de Verzekeringskamer te Brussel. Ook voor Belgische belangen zijn wij uw aangewezen partner in advisering en bemiddeling.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, 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 c.q. zullen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. Eventueel zal e.e.a. eerst na overleg met u worden uitgevoerd.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan o.a. salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. De kosten van onze dienstverlening worden op verschillende wijzen vergoed.

Bij verzekeringen is onze fee (provisie) veelal ingebouwd in het premiebedrag welk u betaalt voor de betreffende verzekering. U betaalt rechtstreeks aan de aanbieder of aan ons, waarna de verzekeraar een deel van de premie aan ons uitkeert ter afdekking van onze bedrijfskosten.

Voor complexe producten (zoals hypotheek, pensioen, spaar- en beleggingsrekeningen of verzekeringen, lijfrente- rekeningen of verzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) brengen wij een uurtarief voor onze dienstverlening in rekening en/of een vooraf overeengekomen fee c.q. abonnement. Een minimumfee kan daarbij van toepassing zijn. Wij zullen u in deze situaties steeds over onze beloningsmethodiek informeren.

Onze uurtarieven zijn als volgt:

Relatiebeheerder particulier	€ 72,50
Relatiebeheerder zakelijk	€ 90,00
Schadebehandelaar	€ 80,00
Adviseur vermogensvorming	€ 135,00
Erkend hypotheekadviseur	€ 135,00
Register Pensioen Adviseur	€ 160,00
Register Adviseur in Assurantiën	€ 180,00

## 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 om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

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 zo nodig 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.

Quintes Limburg B.V.

## Opmerking.

Op grond van onze samenwerking kunnen wij u, in overeenstemming met regelgeving van de Telecommunicatiewet, (digitale) nieuwsbrieven toesturen.

Indien u wilt dat wij de nieuwsbrieven naar een ander e-mailadres versturen, of als u bezwaar heeft tegen het ontvangen van onze nieuwsbrieven, dan kunt u dit mailen naar [maastricht@quintes.nl](mailto:maastricht@quintes.nl). In onze nieuwsbrieven wordt u deze mogelijkheid eveneens geboden.

## 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.

### *Interne klachtenregeling*

Ons kantoor hanteert een interne klachtenregeling: een protocol dat stap voor stap beschrijft hoe wij een klacht in behandeling nemen. Deze regeling ligt altijd op ons kantoor ter inzage.

### *Daarna eventueel naar het klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900 – 355 22 48  
Mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Voor de behandeling van uw klacht zal KiFiD een bedrag aan kosten in rekening brengen.

## 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 deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Juni 2020

