



VERZEKERINGEN | PENSIOENEN | HYPOTHEKEN

# **DIENSTENWIJZER**

**Senso Adviesgroep B.V.**

## **Informatie over onze dienstverlening.**

Door middel van deze dienstenwijzer willen wij u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze stellen wij u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw wensen vormen daarbij steeds ons uitgangspunt. Met deze dienstenwijzer willen wij daaraan al een stukje invulling geven door u de nodige informatie te verstrekken over onze kantoren en onze dienstverlening.

Deze informatieverstrekking is gebaseerd op de Wet op het Financieel Toezicht (WFT). Op grond van die wetgeving zijn wij verplicht om u, voorafgaand aan de eventuele totstandkoming van een financiële overeenkomst, de nodige informatie te verstrekken.

## **Kantoorinformatie.**

### **Naam- en adresgegevens:**

#### **Senso Adviesgroep B.V.**

Blyde Incomstelaan 11  
5144 BC WAALWIJK

### **Postadres:**

Postbus 426  
5140 AK WAALWIJK

### **Inschrijvings- en/of registratienummers:**

Handelsregister KvK	18051915
Vergunningsnummer AFM	12008307
Registratienummer Kifid	300.005128
Aanmelding CBP	1173848

### **Contactgegevens:**

Telefoon	0416-561036
Fax	0416-561037
E-mail	<a href="mailto:info@sensoadviesgroep.nl">info@sensoadviesgroep.nl</a>
Internet	<a href="http://www.sensoadviesgroep.nl">www.sensoadviesgroep.nl</a>

### **Openingstijden:**

Voor de ons kantoor gelden de volgende openingstijden:

- Maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur.
- Indien gewenst kunt u uiteraard met ons ook een afspraak maken buiten de genoemde kantoortijden.

Voor spoedgevallen buiten de genoemde kantoortijden zijn wij altijd bereikbaar. De hiervoor benodigde informatie wordt u in die gevallen verstrekt middels een boodschap op ons antwoordapparaat. U kunt dus in eerste instantie gewoon contact zoeken met het bovenstaande telefoonnummer.

### **Inschrijving Handelsregister Kamer van Koophandel (KvK)**

Ons bedrijf staat ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.

De adresgegevens van de Kamer van Koophandel luiden als volgt:

Kamer van Koophandel Brabant  
Postbus 735  
5600 AS EINDHOVEN  
Internet: [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)

**Registratie Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

Zoals uit het bovenstaande al blijkt, is ons kantoor geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten. De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn op het gebied van de financiële dienstverlening.

De adresgegevens van de AFM luiden als volgt:

Stichting Autoriteit Financiële Markten  
Postbus 11723  
1001 GS AMSTERDAM  
Internet: [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

**Aansluiting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Ook is ons bedrijf aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

De adresgegevens van het Kifid luiden als volgt:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Aanmelding College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te kunnen behartigen, vragen wij u om opgave van een aantal persoonsgegevens. Wij gaan hiermee uiteraard zorgvuldig om en zullen uw gegevens uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van onze werkzaamheden. Om dit alles op correcte wijze te doen en te waarborgen, hebben wij ons kantoor ook aangemeld bij het CBP.

De adresgegevens van het CBP luiden als volgt:

College Bescherming Persoonsgegevens  
Postbus 93374  
2509 AJ DEN HAAG  
Internet: [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)

## **Aard van onze dienstverlening.**

Ons kantoor beschikt over vergunningen om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

### **Schadeverzekeringen**

Deze producten, waaronder inboedel-, auto-, woonhuis-, en aansprakelijkheidsverzekeringen, bieden bescherming tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, storm, aansprakelijkheid en diefstal. Ook ziektekosten- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen behoren tot deze productcategorie. *Senso Adviesgroep B.V. is in het bezit van een vergunning om te mogen adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen.*

### **Levensverzekeringen en pensioenen**

Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Zij kunnen bijvoorbeeld dienen om uw uitvaart (of crematie) te bekostigen, om een kapitaal bij elkaar te sparen om uw hypotheek op termijn mee af te lossen of om uw pensioen op te bouwen (of aan te vullen).

*Senso Adviesgroep B.V. heeft vergunningen om te mogen adviseren en bemiddelen in levensverzekeringen en pensioenen.*

### **Banksparen**

Het opbouwen van vermogen kan ook middels banksparen. Dit om bijvoorbeeld op termijn uw hypotheek af te lossen of om uw pensioen aan te vullen. Vermogen opbouwen voor andere doeleinden behoort ook tot de mogelijkheden.

*Senso Adviesgroep B.V. beschikt over de vergunningen om te adviseren en te bemiddelen in bankspaarproducten.*

### **Sparen en betalen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld over te boeken op een spaarrekening of door deel te nemen aan een spaarloonregeling of levensloopregeling.

*Senso Adviesgroep B.V. heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in spaar- en betaalproducten.*

### **Hypotheken**

De koop van een eigen huis is een ingrijpende gebeurtenis. Het financieren van de aankoop eveneens. Het gaat hier immers over een verplichting die u voor een langere periode aangaat. Wij begeleiden u daarbij graag en stemmen de financiering af op uw persoonlijke wensen, omstandigheden en financiële mogelijkheden.

*Senso Adviesgroep B.V. heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in hypotheken.*

### **Geld lenen**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. De financiering van een dergelijke uitgave kan eventueel worden geregeld door het afsluiten van een lening.

*Senso Adviesgroep B.V. heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in leningen en consumptieve kredieten.*

### **Beleggen**

Om vermogen op te bouwen kunt u ook beleggen in beleggingsfondsen van banken en/of verzekeringsmaatschappijen. Om u te kunnen adviseren over beleggingen in beleggingsfondsen en om uw eventuele orders hiervoor te mogen ontvangen en vervolgens te mogen doorgeven aan het (de) betreffende beleggingsfonds(en), volgt Senso Adviesgroep B.V. de gedragsregels die hiervoor zijn opgenomen in het Nationaal Regime (MiFID).

*Senso Adviesgroep B.V. heeft de vergunning om te adviseren over het doen van beleggingen in beleggingsfondsen en om daarvoor orders te ontvangen en die vervolgens door te geven aan banken en/of verzekeringsmaatschappijen.*

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### **Adviesvrijheid**

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 aan u.

### **Ondernemersvrijheid**

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

### **Selectie van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Al die aanbieders voeren ook weer verschillende financiële producten. Door ons kantoor is een selectie gemaakt van banken en verzekeringsmaatschappijen waarmee wij zaken doen. Deze selectie is door ons gemaakt op basis van een aantal criteria, waaronder hoogte van de premie, inhoud en kwaliteit van de voorwaarden, wijze van schadebehandeling, etcetera. Op uw verzoek verstrekken wij u graag een overzicht van alle banken en verzekeringsmaatschappijen waarmee wij zaken doen.

## **Hoe zit het met onze kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen, en dergelijke. In het verleden werden die kosten uitsluitend gefinancierd door de bank(en) of de verzekeraar(s) waarmee wij u in contact brengen (dit noemen wij **provisie**), maar tegenwoordig kunnen wij hierover met u ook andere afspraken maken (dit dan op basis van **vaste vergoeding** of **uurtarief**).

Voorafgaand aan onze advisering zullen wij altijd met u afspreken op welke wijze wij voor onze diensten zullen worden beloond. U weet dus altijd vooraf waarop u moet rekenen als het om onze kosten gaat.

## **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. Wij vragen u dan ook om ons op juiste wijze en zo volledig mogelijk in te lichten. Ook eventuele toekomstige veranderingen kunnen voor ons van belang zijn om te weten. Op basis van alle informatie kunnen wij dan komen tot een advies dat is afgestemd op uw wensen, uw persoonlijke omstandigheden en uw financiële mogelijkheden. Dat correcte informatieverstrekking door u daarbij van essentieel belang is, spreekt voor zich.

## **Totaalbeeld**

Uw financiële plaatje kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Die is pas compleet te maken als je over alle puzzelstukjes beschikt. Mogelijk heeft u financiële producten elders afgesloten. Om uw belangen echter optimaal te kunnen behartigen is het voor ons van belang een totaalbeeld te hebben. Wij vragen u dan ook om medewerking te verlenen aan het verkrijgen van een compleet overzicht van uw financiële situatie.

## **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u om ons op de hoogte te houden van wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Dergelijke wijzigingen kunnen namelijk van invloed zijn op uw pakket van financiële producten. Denkt u hierbij bijvoorbeeld maar aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden, enzovoorts.

## **Informatie doornemen**

Wanneer wij een bepaalde financiële dienst voor u verzorgen zal het regelmatig voorkomen dat wij u informatie toezenden. Soms informatie welke wij u op grond van wettelijke verplichtingen moeten zenden, maar het kan ook gaan om informatie waarvan wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten of diensten. Wij vragen u om deze informatie aandachtig door te nemen en ons daarover –indien nodig– nader te raadplegen.

Hoewel wij polissen en andere contracten steeds controleren alvorens ze aan u toe te zenden, willen wij u vragen om dit zelf ook altijd te doen. In het geval er iets niet in orde mocht zijn, dan dient u daarover zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen.

## **Als u een klacht heeft.**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Daarbij kunnen wij ook wel eens een fout maken, helaas. Uiteraard stellen wij alles in het werk om dit tot een minimum te beperken, maar desondanks kan het ertoe leiden dat u een klacht heeft.

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

Indien u een klacht heeft, vragen wij u om dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Zij nemen daarover dan contact met u op. Dit uiteraard met het doel om uw klacht zo snel mogelijk te behandelen en naar tevredenheid af te wikkelen.

### **Daarna eventueel naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Mocht onze directie er samen met u toch niet kunnen uitkomen, dan kunt u zich daarna altijd wenden tot het Kifid. De contactgegevens van het Kifid staan vermeld op pagina 3 van deze dienstenwijzer.

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

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