

Dienstenwijzer

Scholten Pensioen Adviesbureau is een financiële dienstverlener met een breed aanbod van diensten en producten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In dit document maken wij u wegwijs in onze dienstverlening.

1. Inleiding
2. Kantoor
 - 2.1 Bereikbaarheid
 - 2.2 Contactgegevens
 - 2.3 Deskundigheid en kwaliteit
 - 2.4 Waar hebben wij ons bij aangesloten
 - 2.5 Bescherming persoonsgegevens
3. Onze dienstverlening
 - 3.1 Gebieden van dienstverlening
 - 3.2 Onze werkwijze
 - 3.3 Kennismakingsgesprek (gratis)
 - 3.4 Inventarisatie
 - 3.5 Analyse
 - 3.6 Advies
 - 3.7 Bemiddeling
 - 3.8 Beheer individuele financiële producten
 - 3.9 Beheer collectief pensioen en WIA verzekering werknemers
 - 3.10 Communicatie collectief pensioen en WIA verzekering werknemers
4. Onze relatie met aanbieders
 - 4.1 Onze aanbieders
 - 4.2 Adviesvrij
 - 4.3 Zeggenschap
5. Wat vragen wij van u?
 - 5.1 Informatieverstrekking
 - 5.2 Betaling van premies
6. Hoe worden wij beloond
 - 6.1 Op basis van uurtarief of vaste vergoeding
 - 6.2 Serviceabonnement
 - 6.3 Betaling van onze vergoeding en kosten
 - 6.4 BTW
 - 6.5 Intrekking van de opdracht
7. Vrijheid om relatie te beëindigen
8. Klachtenprocedure

1. Inleiding

Scholten Pensioen Adviesbureau is aanbieder van financiële diensten. Wanneer u overweegt om uw financiële zaken toe te vertrouwen aan ons kantoor, dan willen we een relatie met u aangaan die gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. We bedoelen hiermee dat we fatsoenlijk zaken doen. Recht door zee. En daar mag u ons altijd op aanspreken. U kunt er zeker van zijn dat uw belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Omdat het gebied van de financiële dienstverlening veelomvattend is, heeft Scholten Pensioen Adviesbureau haar dienstverlening toegespitst op pensioen, arbeidsongeschiktheid, hypotheek en financiële planning. Wij bedienen werkgevers voor collectieve werknemersregelingen, ondernemers, directeur-groootaandeelhouders en de individuele particuliere klant voor inkomensanalyses en financiële planning.

Belangrijk

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dit betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaald financieel product bij een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een afzonderlijke opdrachtovereenkomst schriftelijk met u vast.

Ontvangstbevestiging

Wij vragen u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de e-mail te bevestigen. Dit omdat wij volgens wetgeving verplicht zijn om u voorafgaand aan onze dienstverlening en advisering dit document beschikbaar te stellen.

2. Kantoor

2.1 Bereikbaarheid

Ons kantoor is gevestigd in Oldenzaal en op werkdagen geopend van 08:00 tot 17:00 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooruren graag van dienst.

2.2 Contactgegevens

Scholten Pensioen Adviesbureau

Bezoekadres : Andoorn 69, 7577 AX Oldenzaal

Telefoon : 0541 – 8 2020 8

E-mail : ben@scholten-pensioen.nl

Internet : www.scholten-pensioen.nl

Kvk nummer : 08125854

Btw-identificatienummer : NL001407987B76

2.3 Deskundigheid en kwaliteit

Wij zijn in het bezit van de volgende AFM-vergunningen (Autoriteit Financiële Markten);

- Adviseur Basis
- Adviseur Vermogen
- Adviseur Inkomen
- Adviseur Pensioen
- Adviseur Hypothecair krediet

Met deze vergunning voldoen wij aan de eisen die gesteld worden vanuit de wetgeving voor onze dienstverlening. Kwaliteit, integriteit en deskundigheid staan in onze dienstverlening centraal. Onze vakkennis houden wij onder andere op peil met permanente educatie en vakliteratuur.

2.4 Waar hebben wij ons bij aangesloten

Ons kantoor is bij verschillende organisaties en instanties geregistreerd. De belangrijkste zijn de AFM en Kifid die u een waarborg bieden voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten (AFM):

De Wet op het financieel toezicht (Wft) stelt hoge eisen aan financiële dienstverleners op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, transparante werkwijze en zorgvuldige behandeling van u als klant. De AFM houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Dit zijn ondernemingen die adviseren over, bemiddelen in of gevolmachtigd zijn van financiële producten op het gebied van sparen, hypotheek, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010196. U kunt meer lezen over de AFM en het register van alle vergunninghouders inzien op: www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

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 300006636. In hoofdstuk 8 van dit document leest u wat u kunt doen bij klachten.

2.5 Bescherming persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets over u vertellen of die gebruikt kunnen worden om u als individu te identificeren. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn uw naam, contactgegevens en Burgerservicenummer (BSN). Informatie die betrekking heeft op een onderneming is soms ook een persoonsgegeven, bijvoorbeeld als u eigenaar bent van een onderneming en/of aandelen hierin bezit.

Persoonsgegevens gebruiken wij om u van dienst te zijn wanneer u een dienst of product bij ons afneemt. Uw naam en adres om te zorgen dat een product aan u persoonlijk gericht kan worden en (indien aan de orde) naar het juiste adres wordt verzonden. Met de juiste bankgegevens kunnen we zorgen dat een betaling of factuur

wordt verwerkt met de juiste gegevens. Om contact met u te kunnen zoeken wanneer nodig en in die gevallen om ook echt bij u uit te komen, registreren we uw telefoonnummer en e-mailadres.

Salarisgegevens worden gebruikt om pensioenaanspraken te kunnen berekenen, de juiste verzekeringspremies te kunnen bepalen en offertes te kunnen leveren voor bepaalde (verzekerings)producten die u via onze bemiddeling wenst af te nemen.

Om onze dienstverlening goed te kunnen verlenen delen wij uw persoonsgegevens met derde partijen zoals banken voor bancaire producten, geldverstrekkers i.v.m. uw hypotheek, bedrijfspensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen voor uw pensioen en overige verzekeringsproducten.

Wij hebben passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te kunnen beschermen tegen misbruik en onrechtmatige of ongeautoriseerd gebruik.

Uw persoonsgegevens worden niet langer dan noodzakelijk, voor het doel waarvoor zij zijn verzameld, bewaard. Scholten Pensioen Adviesbureau houdt zich daarbij aan het wettelijke kader van tenminste vijf jaar vanaf het moment van advisering (artikel 32a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen).

U heeft het recht om inzage te krijgen in de persoonsgegevens die wij van u verwerken, door een verzoek tot inzage persoonsgegevens te doen. Indien uw persoonsgegevens niet correct zijn, kunt u ons verzoeken om de gegevens te corrigeren. In bepaalde gevallen heeft u het recht om (een deel van) uw persoonsgegevens te laten wissen. Bijvoorbeeld wanneer de persoonsgegevens niet langer meer noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen met inachtneming van de vorige alinea. Of wanneer de gegevens onrechtmatig zijn verwerkt. Daarnaast heeft u het recht om bezwaar te maken tegen verwerking van uw persoonsgegevens voor informatie over (verzekerings)producten en diensten van Scholten Pensioen Adviesbureau. Hiervoor kunt u een verzoek indienen door een mail te sturen naar; ben@scholten-pensioen.nl.

3. Onze dienstverlening

Iedere klant is voor ons uniek. Elke individuele situatie is anders en daarom hangt het ook van uw wensen en omstandigheden af wat wij voor u kunnen betekenen. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met uw specifieke situatie. Wij bieden verschillende diensten en producten aan en beschikken over de kennis en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

3.1 Gebieden van dienstverlening

Onderstaand een opsomming van de gebieden waarop wij actief zijn;

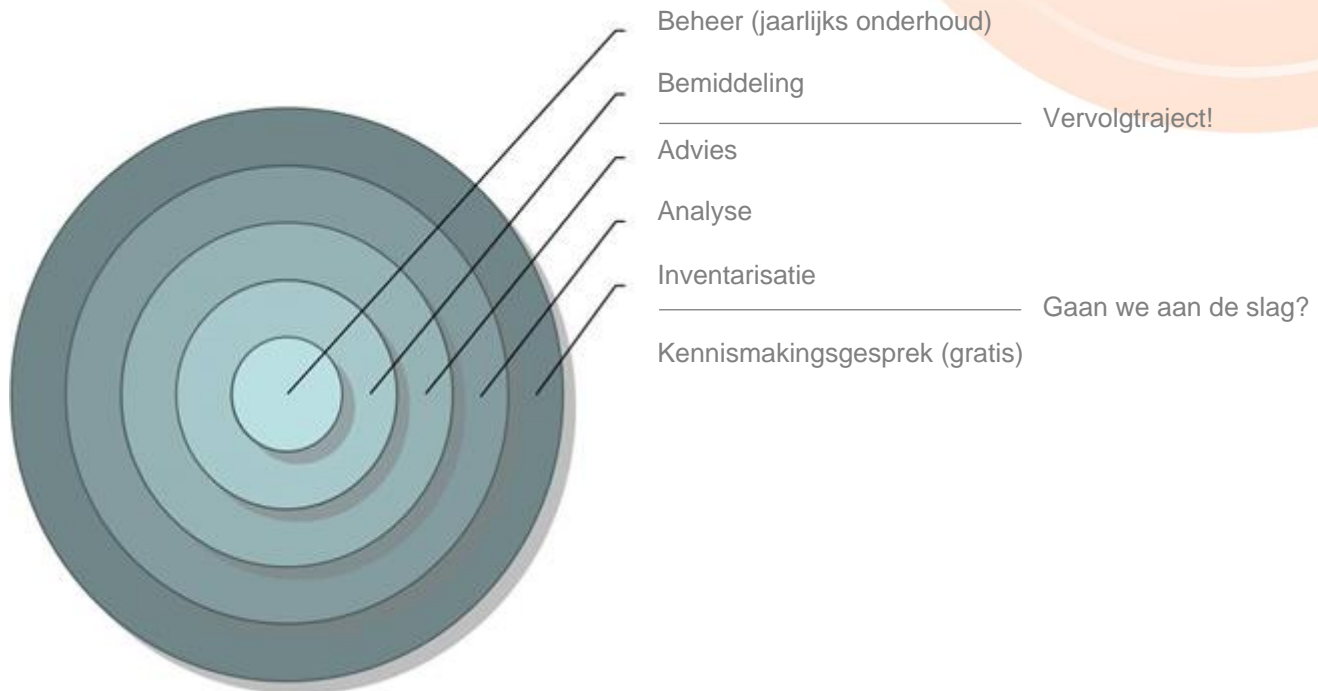
- Collectief pensioen
- Arbeidsongeschiktheid (ziekteverzuim-, WIA- en eigenrisicodragerschapverzekeringen)
- Hypotheken
- Vermogen (spaar- en lijfrenterekeningen, banksparen en consumptief krediet)
- Financiële planning

Met onze vergunningen mogen wij niet alleen adviseren maar ook bemiddelen.

Tot onze klantenkring behoren:

- Particuliere klanten
- Werkgevers
- Ondernemers en directeur-grotaandeelhouders

3.2 Onze werkwijze



3.3 Kennismakingsgesprek (gratis)

Dit geheel vrijblijvende gesprek is bedoeld om te kijken of wij iets voor u kunnen betekenen. Wij informeren u over ons kantoor, onze werkwijze om tot een advies te komen en hoe wij worden beloond. Deze dienstenwijzer vormt daarbij een belangrijke schakel. Na afloop van het gesprek kunt u beslissen of en voor welk (deel)gebied u gebruik wenst te maken van onze diensten. De gemaakte afspraken over onze werkzaamheden en beloning leggen wij vast in een *opdrachtovereenkomst*.

3.4 Inventarisatie

Zoals eerder is aangegeven adviseren wij particuliere klanten, werkgevers, ondernemers en directeur-grotaandeelhouders. Onze dienstverlening, ongeacht vanuit welk perspectief, start altijd met het in kaart brengen van de huidige situatie, uw wensen en doelstellingen. Zoals de wet- en regelgeving ons voorschrijft stellen wij, daar waar nodig, een klantprofiel op. Daarmee stellen wij uw ervaring en kennis op financieel gebied vast en de risicobereidheid om bepaalde wensen/doelstellingen gerealiseerd te krijgen.

3.5 Analyse

Op basis van de ontvangen informatie maken wij een schriftelijke analyse zodat wij ons een goed beeld kunnen vormen van de huidige situatie. Dat kan bijvoorbeeld gaan om een collectieve pensioenregeling of bij financiële planning om scenario's zoals overlijden, arbeidsongeschiktheid en pensioen. Het uitwerken van bijvoorbeeld alleen een pensioen scenario behoort ook tot de mogelijkheden.

3.6 Advies

In deze fase wordt de huidige situatie besproken en in combinatie met uw wensen en doelstellingen komen wij met conclusies en aanbevelingen. Ons advies vatten wij schriftelijk samen. Bij financiële planning krijgt u na afloop 24/7 de beschikking over uw eigen digitale dossier.

Na afloop van ons adviesgesprek zijn er een aantal mogelijkheden;

1. Alles is u duidelijk en datgene wat we hebben afgesproken neemt u zelf ter hand. Dat betekent dat onze dienstverlening hier stopt
2. Alles is u duidelijk en datgene wat we hebben afgesproken laat u door een andere externe adviseur uitvoeren. Dat betekent dat ook hier onze dienstverlening stopt
3. Alles is u duidelijk en datgene wat we hebben afgesproken mogen wij voor u regelen. Wij gaan dan voor u bemiddelen. De gemaakte afspraken over onze extra werkzaamheden en beloning leggen wij vast in een *opdrachtovereenkomst*

Heeft u elders advies gekregen en wilt u graag een second opinion, ook dan kunt u met ons een adviesgesprek aangaan.

3.7 Bemiddeling

Wij bemiddelen tussen u en de financiële instelling (verzekeringsmaatschappij) waar u een financieel (verzekerings)product wenst aan te schaffen. Wij helpen u bij het aangaan van (verzekerings)overeenkomsten. Wij verzorgen en begeleiden uw aanvraag en onderhouden namens u de contacten met de leverancier(s) totdat het een en ander in een (verzekerings)overeenkomst is vastgelegd en/of het (financieel) product daadwerkelijk is aangeschaft

3.8 Beheer individuele financiële producten

Wij voeren het beheer en onderhoud na aanschaf van het financiële product. Wij administreren uw product zodat wij u altijd hierover informatie kunnen verstrekken en uw vragen kunnen beantwoorden. Als de wetgeving zodanig verandert dat dit van invloed is op het door u gekozen product of als de leverancier wijzigingen in het product aanbrengt mag u van ons verwachten dat wij u hierover informeren. Wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in het door u afgenomen product, dan staan wij u hierin bij.

Het is ook mogelijk dat er veranderingen ontstaan in uw huidige situatie zoals wijzigingen in het inkomen, vermogen, gezinssamenstelling etc. Als deze verandering van invloed is op het door u afgenomen product, en u wilt advies hierover dan kunt u ons benaderen. Indien er werkzaamheden voor ons uit voortkomen, zullen wij een nieuw adviestraject met u ingaan. De werkzaamheden en onze beloning leggen wij vooraf vast in een opdrachtovereenkomst.

3.9 Beheer collectief pensioen en WIA verzekering werknemers

Scholten Pensioen Adviesbureau kan werkgevers het beheer van bijvoorbeeld een collectief pensioen en WIA verzekering uit handen nemen. Met het uitbesteden van het beheer is de werkgever er zeker van dat de administratie op orde is. Zo worden nalatigheden voorkomen en voldoet de werkgever aan de eisen van de wetgeving. Voor het jaarlijks onderhoud worden serviceabonnementen opgesteld.

3.10 Communicatie collectief pensioen en WIA verzekering werknemers

Scholten Pensioen Adviesbureau kan voor werkgevers een traject opzetten voor het communiceren van de inhoud van de collectieve pensioenregeling en WIA verzekering. Wij verzorgen de interne communicatie van deze regelingen aan de werknemers. Dit doen wij door het geven van presentaties, verzorgen van een mailing of een persoonlijk gesprek met werknemers.

4. Onze relatie met aanbieders

4.1 Onze aanbieders

Voor het bemiddelen in en beheren van (financiële) producten werkt ons kantoor met zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de beschikbare producten.

4.2 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren over de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

4.3 Zeggenschap

Wij zijn ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid, dus zonder contractuele verplichting, de producten van een selectief aantal financiële instellingen kunnen adviseren. Geen enkele aanbieder van financiële producten, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

5. Wat vragen wij van u?

5.1 Informatieverstrekking

U mag aan onze dienstverlening en advies zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook iets van u.

Juiste en volledige informatie

Voor onze adviezen, en om een goed totaalbeeld te krijgen, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen wij u deze gegevens tijdig en zo volledig mogelijk aan te leveren inclusief financiële producten die u misschien elders heeft afgesloten en laat beheren. Als hulpmiddel voor u maken wij gebruik van een checklist.

Dit is ook in uw eigen belang. Want een gegeven advies op basis van onvolledige informatie kan financiële consequenties hebben voor eventuele (schade-) uitkeringen van de betreffende voorziening. Op grond van verzekeringsvoorwaarden kan de verzekeraar gerechtigd zijn om een (schade-)uitkering niet of niet geheel te vergoeden, dan wel de financiële schade op de werkgever te verhalen.

Gegevens controleren

Wij vragen u om de gegevens van de stukken die u van ons, of van de financiële instellingen ontvangt altijd te controleren op juistheid. Denk aan offertes, polissen en contracten. Onjuistheden dient u aan ons door geven.

Wijzigingen doorgeven

Ook na het adviseren en bemiddelen vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op de financiële diensten die u heeft afgenomen. U moet hierbij denken aan veranderingen in uw gezinssituatie zoals verhuizing, samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding of overlijden. En aan veranderingen omtrent uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie zoals een andere baan, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of een erfenis.

Ook voor collectieve werknemersregelingen dienen wijzigingen in bijvoorbeeld salarissen, parttime/fulltime percentages en in- en uitdiensttredingen tijdig te worden doorgegeven. Bij wie deze verantwoordelijkheid ligt is afhankelijk van hetgeen in het service-abonnement is afgesproken.

5.2 Betaling van premies

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten collectieve regeling of financieel product verschuldigd bent, dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende financiële instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso of een rekening courantverhouding geschieden. Het is ook mogelijk om periodiek een acceptgiro of factuur van de desbetreffende maatschappij te ontvangen.

Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de (pensioen)verzekeraar. Mocht u de premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan contact met ons op. Wij zoeken dan samen naar een oplossing.

6. Hoe worden we beloond?

6.1 Op basis van uurtarief of vaste vergoeding

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten zoals salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen (permanente educatie) en vergunningen.

Onze dienstverlening verlenen wij uitsluitend op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met een uurtarief of tegen een vooraf afgesproken vaste vergoeding.

Deze vaste vergoeding is een bedrag voor advies en verdere afhandeling van een bepaalde dienst of product. Wij maken voorafgaand aan de dienstverlening een inschatting van het aantal uren dat wij verwachten nodig te hebben. U weet zo vooraf waar u aan toe bent en wat de kosten zijn.

Uurtarieven

Specialist Pensioen, Inkomen & Hypotheken	€	138,-
Office medewerker	€	69,-
Reiskosten	€	56,-

Reiskosten worden niet in rekening gebracht mits de klant binnen een straal van 40 kilometer van het vestigingsadres van Scholten Pensioen Adviesbureau woonachtig is of haar vestigingsplaats heeft. Alle genoemde tarieven en prijzen in deze dienstenwijzer zijn exclusief BTW en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het prijsindexcijfer.

Worden er naar aanleiding van ons advies (financiële)producten door u afgesloten dan is dat altijd exclusief provisie. Dat betekent dat wij geen enkele vergoeding van de financiële instelling/verzekeraar ontvangen en u een lagere premie betaalt. Mocht het zo zijn dat de provisie niet uit het product kan worden gehaald dan zullen wij u daarover informeren en komt deze aan u ten goede. In het kader van volledige transparantie zullen wij u daarvoor de benodigde stukken overleggen.

Het kan voorkomen dat bij collectieve contracten of (financiële)producten die wij overnemen van een andere adviseur of assuratiekantoor er toch sprake is van provisie. Zodra hiervan sprake is zullen wij overleggen wat de beste oplossing hiervoor is.

6.2 Serviceabonnement

Wanneer wij in een (financieel)product hebben bemiddeld dan is er sprake van een doorlopende zorgplicht gedurende de looptijd van het product die voortvloeit uit de Wet op het financieel toezicht ('Wft-zorgplicht'). Het serviceabonnement bieden wij aan in het kader van onze wettelijke verplichtingen in combinatie met een optimale nazorg op de financiële producten en/of diensten die u bij ons heeft afgenomen. In ons dienstverleningsabonnement staan onze werkzaamheden vermeld die onder het serviceabonnement vallen en welke niet, zodat u precies weet wat u van ons mag verwachten.

6.3 Betaling van onze vergoeding en kosten

- Bij een dienstverlening op basis van het aantal uren * uurtarief ontvangt u maandelijks een factuur met een urenspecificatie
- Indien er sprake is van een vaste vergoeding brengen wij bij aanvang van onze werkzaamheden 50% in rekening en na afronding het restant
- De aan Scholten Pensioen Adviesbureau, op grond van het serviceabonnement, toekomende bedragen dienen jaarlijks of maandelijks middels automatische incasso te worden voldaan
- De vergoedingen voor werkzaamheden buiten het kader van het serviceabonnement zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht door middel van een factuur.
- Een factuur dient door de klant te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum
- Bij niet tijdige betaling van de vergoedingen of facturen wordt door ons een eerste aanmaning verzonden waarvoor administratiekosten bij de klant in rekening worden gebracht

- Bij niet tijdige betaling van de vergoedingen of facturen acht Scholten Pensioen Adviesbureau zich van zijn verplichtingen, voortvloeiende uit het serviceabonnement, ontheven, totdat alsnog wordt betaald
- Kosten die door ons worden gemaakt om openstaande facturen te incasseren zijn te allen tijde voor rekening van de klant.
- Het niet gebruiken van onze service en/of diensten, levert geen reden op voor opheffing dan wel opschorting van de betalingsverplichting

6.4 BTW

Onze factuur is belast met BTW. Wanneer echter de intentie van het advies specifiek gericht is op bemiddeling van een (financieel)product behoeven wij geen BTW te rekenen. Is deze intentie er niet, zoals bijvoorbeeld bij een second opinion op een advies, dan zijn wij verplicht om de BTW in rekening te brengen.

6.5 Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds de door u verstrekte opdracht intrekt dan zijn wij gerechtigd de tot dan gemaakte kosten voor de door ons verrichte werkzaamheden bij u in rekening te brengen.

7. Vrijheid om de relatie te beëindigen

Een relatie is waardevol als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Het kan voorkomen dat er op enig moment redenen zijn om afscheid van elkaar te gaan nemen. Voelt u zich dan vrij om dat ons te laten weten. U bent altijd vrij om de relatie met ons te beëindigen. U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur naar uw keuze.

Wat voor u geldt, kan ook voor ons gelden. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

8. Klachtenprocedure

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Het is nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Fouten willen we zo snel mogelijk herstellen. Als u toch een klacht heeft dan verzoeken wij u deze zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit aan ons kenbaar te maken. De adresgegevens zijn:

Scholten Pensioen Adviesbureau.

Andoorn 69

7577 AX Oldenzaal

Telefoon: 0541 – 8 2020 8

Ook kunt u een klacht melden door een e-mail te sturen naar ben@scholten-pensioen.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Uiteraard proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij ons kantoor is aangesloten. Ons aansluitnummer is: 300006636.

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

Scholten Pensioen Adviesbureau

Telefoon : 0541 – 8 2020 8

E-mail : ben@scholten-pensioen.nl