

# Dienstenwijzer

**Alpina Apeldoorn**

Alpina Apeldoorn  
is een handelsnaam van  
Heilbron Apeldoorn B.V.

# Dienstenwijzer

In onze dienstenwijzer leggen wij graag uit wie wij zijn en wat jij van ons kan én mag verwachten.

## Wie zijn wij?

Alpina Apeldoorn, ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 8051545, is onderdeel van Alpina Group B.V.

Iedereen wil zorgeloos wonen, leven en genieten. Bij Alpina helpen we je daarbij, met financieel advies dat bij jou past. Of je nu particulier bent of ondernemer: wij denken met je mee over de juiste keuzes voor nu en straks. We bieden een compleet pakket aan diensten en producten, handig onder één dak. Wel zo overzichtelijk.

Je vindt ons dichtbij: online én in een vestiging bij jou in de buurt. We zijn lokaal geworteld, toegankelijk en persoonlijk. Bij Alpina weet je altijd waar je terechtkunt.

Onze adviseurs zijn betrokken en deskundig. Ze nemen de tijd om je echt te leren kennen. Door goed te luisteren en slimme vragen te stellen, komen we samen tot een onafhankelijk advies dat past bij jouw situatie. Op een manier en moment die jij prettig vindt. Of dat nu digitaal is of bij ons op kantoor.

## Onze relatie met aanbieders en andere financiële instellingen

Bij Alpina krijg je altijd een onafhankelijk advies. We zijn volledig zelfstandig en hebben geen banden met banken of verzekeraars die invloed hebben op wat we jou adviseren. Geen enkele partij heeft stemrecht of aandelen in ons bedrijf. Dat betekent: geen verplichtingen, geen voorkeuren. Alleen advies dat écht bij jou past.

We werken samen met meerdere verzekeraars en financiële instellingen.

Binnen Alpina Group B.V. hebben we ook eigen volmachtbedrijven. Die mogen in naam van verzekeraars bijvoorbeeld schade behandelen of verzekeringen accepteren.

Voor hypotheekadvies schakelen we Alpina Hypotheken B.V. in – ook onderdeel van Alpina Group B.V. En voor betaal- en spaarproducten werken we samen met ASN Bank.

Ben je benieuwd met welke andere aanbieders we werken? Laat het ons weten.

We vertellen het je graag.

## **Onze diensten en werkwijze**

Bij Alpina helpen we je met keuzes over geldzaken die belangrijk zijn voor jouw leven. Denk aan verzekeringen, hypotheek, pensioen en andere financiële producten. Wij geven advies en zorgen dat alles goed geregeld wordt. Samen brengen we jouw situatie, wensen en risico's in kaart. Daarna kijken we welke oplossingen het beste bij jou passen. Is er een passende oplossing gevonden? Dan helpen we ook bij het afsluiten ervan. We zorgen dat alles goed verloopt en houden contact met de aanbieder. Zo weet je zeker dat alles op tijd en zonder gedoe geregeld wordt. Wij denken vooruit en kijken verder dan alleen het product. Want uiteindelijk draait het om jouw zekerheid en toekomst.

Jij bent onze opdrachtgever. Daarom maken we bij de start heldere afspraken over wat je van ons mag verwachten. We kijken breed naar je financiële situatie, zodat ons advies goed aansluit bij jouw leven en doelen. Je kunt in principe rekenen op een integrale aanpak. We denken niet in losse producten, maar in oplossingen die écht passen bij jouw situatie. Met onze kennis, ervaring en contacten in de markt zorgen we dat jij krijgt wat je nodig hebt.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Heb je behoefte aan advies over een complex product, zoals een hypotheek of een levensverzekering? Dan stellen we eerst jouw klantprofiel op. Dit is wettelijk verplicht. Zo kunnen we jou echt goed en passend adviseren over producten van verschillende financiële instellingen.

Je kiest zelf met welke aanbieder je in zee wilt gaan. Heb je een keuze gemaakt? Dan begeleiden we je bij het afsluiten van het product. We onderhouden het contact met de aanbieder en zorgen dat alles netjes en op tijd geregeld wordt.

### **Voor al je verzekeringen en hypotheeken die via ons lopen, doen wij dit voor je:**

- We houden je polis- en hypotheekgegevens netjes bij.
- We controleren of de premie, rente en aflossing kloppen.
- Je kunt altijd bij ons terecht voor uitleg of wijzigingen.
- Heb je schade? Dan helpen we je direct met wat je het beste kunt doen.

### **Wat verwachten wij van jou?**

We doen ons best om jou zo goed mogelijk te helpen. Daarvoor hebben we wel jouw hulp nodig. We vertrouwen erop dat je bij het afsluiten van een financieel product de juiste en volledige informatie met ons deelt. Dit geldt ook als er tijdens de looptijd iets verandert. Klopt iets niet of verandert er iets in jouw persoonlijke of zakelijke situatie? Geef het dan aan ons door. Zo voorkom je dat je risico loopt op onderverzekering, of juist dat je dubbel verzekerd bent. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in je woonsituatie, werk of gezinsleven. Ook is het belangrijk dat je andere lopende verzekeringen aan ons meldt. Wij kijken dan of alles nog goed op elkaar aansluit. En we vragen je om de gegevens in onze documenten goed te controleren. Zie je iets dat niet klopt? Laat het ons weten. Tot slot gaan we ervan uit dat je je financiële verplichtingen richting de aanbieder op tijd nakomt. Zo houden we samen jouw financiële zaken op orde.

### **Privacy**

Voor het adviseren over en het afsluiten van financiële producten of diensten hebben wij persoonlijke gegevens van jou nodig. Je kunt er vanuit gaan dat wij op een uiterst zorgvuldige wijze omgaan met deze gegevens. Wij hebben diverse technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat jouw gegevens worden beschermd tegen inbreuken van buitenaf en tegen onjuiste verwerking.

Wij bewaren jouw gegevens nooit langer dan strikt noodzakelijk voor het doel waarvoor wij ze verwerkt hebben. Je hebt het recht ons te vragen om informatie over welke gegevens wij van jou verwerken. Wil je meer weten over hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens, hoe wij die verwerken en welke rechten jij nog meer hebt?

Kijk dan op: <https://www.alpina.nl/privacy>.

## Betaling

Je kunt de premie op verschillende manieren betalen. Bijvoorbeeld via een automatische incasso, met een nota van ons of rechtstreeks aan de verzekeraar. Per polis spreken we met je af wat het handigst is. Betaal je via ons? Dan zit je goed. Je hebt dan meteen voldaan aan je betalingsverplichting. Je verzekering blijft gewoon geldig. Blijft betaling aan ons uit? Dan mag de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht dat dreigen te gebeuren, dan waarschuwen we je op tijd. We willen natuurlijk voorkomen dat je onverzekerd bent.

## Hoe worden wij beloond?

Bij Alpina vinden we het belangrijk dat je weet hoe wij worden beloond voor onze dienstverlening. Dit hangt af van het soort product of dienst dat je kiest. Soms is dat één vaste vorm, soms een combinatie. We leggen het graag helder aan je uit:

### 1. Beloning via provisie

Bij sommige producten zit onze beloning verwerkt in de premie die je betaalt. Dat heet provisie. Het bedrag dat wij ontvangen, is een percentage van de premie. Hoe hoog dat percentage is, verschilt per product. Leveren we extra diensten waarvoor je apart betaalt? Dan hoor je dat vooraf van ons.

### 2. Beloning via abonnement

Voor sommige diensten kun je kiezen voor een vast bedrag per maand of per jaar. Zo weet je precies waar je aan toe bent. Daarnaast betaal je voor het product zelf nog een premie, rente of inleg.

### 3. Beloning via een afgesproken tarief (fee)

Wij spreken een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaal je voor het product zelf een premie, rente of inleg.

Voordat we starten, krijg je van ons altijd een duidelijk beeld van de inhoud van onze dienstverlening én de kosten. Komt er meerwerk bij? Dan laten we je ook weten wat dat financieel voor jou betekent.

Meer informatie en actuele tarieven vind je in onze dienstverleningsdocumenten Pensioen, Risico, Vermogen en Hypotheken op <https://www.alpina.nl/>

### **Hoe worden onze medewerkers beloond?**

Onze medewerkers krijgen voor het grootste deel een vast salaris. Dit salaris is marktconform en vastgelegd in ons salarishuis. Zo weten we zeker dat beloning eerlijk en transparant verloopt. We vinden het belangrijk dat medewerkers altijd jouw belang vooropstellen. Daarom is ons beleid erop gericht te voorkomen dat eigen belang boven dat van jou gaat. Van iedereen bij Alpina verwachten we dat zij integer, betrouwbaar en klantgericht werken. Om dit te onderstrepen, hebben al onze medewerkers een eed of belofte afgelegd. Zo weet je dat je altijd kunt rekenen op professioneel en eerlijk advies.

### **Registraties**

Wij vinden het belangrijk dat je op ons kunt vertrouwen. Daarom zijn we aangesloten bij diverse instanties die toezien op kwaliteit, integriteit en klantbelang in onze branche. Hieronder lees je welke dat zijn:

#### **Adfiz**

Wij zijn lid van Adfiz: Adviseurs in Financiële Zekerheid. Zo laten we zien dat we kwaliteit belangrijk vinden en jou zekerheid willen bieden.

#### **AFM**

De AFM houdt toezicht op financiële dienstverleners. Alleen kantoren die aan strenge eisen voldoen, krijgen een vergunning om bepaalde financiële diensten te verlenen. Ons registratienummer is 12043333. Je vindt ons terug in het register van financiële dienstverleners op [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers).

## **AP**

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat organisaties zich houden aan de wettelijke regels voor het beschermen van persoonsgegevens.

Bij Alpina nemen we jouw privacy serieus. Daarom hebben wij Functionarissen voor de Gegevensbescherming (FG) aangemeld bij de AP. Zij bewaken dat wij zorgvuldig en volgens de regels met jouw gegevens omgaan.

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

We nemen klachten over onze dienstverlening altijd serieus. Ons doel is om samen met jou tot een goede oplossing te komen. Daarom hebben we een interne klachtenprocedure. We bespreken de situatie met je en zoeken naar een oplossing die werkt. Ben je niet tevreden met de uitkomst? Dan kun je je klacht binnen drie maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Ons aansluitnummer is 300.016.043

Meer informatie vind je op <https://www.kifid.nl/>. Ons kantoor houdt zich aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie van het Kifid. Je kunt daarnaast altijd naar de burgerlijke rechter stappen.

## **Keurmerken**

Binnen Alpina zijn veel van onze adviseurs aangesloten bij één of meer keurmerkorganisaties. Met deze persoonlijke keurmerken laten zij zien dat ze meer kennis en vaardigheden hebben dan wettelijk verplicht is. Voorbeelden hiervan zijn erkend hypotheclair planner (EHP), registermakelaar in assurantiën (RMiA), registeradviseur verzuim en inkomensmanagement (RVI) en financieel planner (FFP). Ook bij complexe financiële of verzekeringsvragen is er dus altijd een gekwalificeerde specialist beschikbaar om je verder te helpen.

### Hoe kun je ons bereiken?

We zijn op werkdagen bereikbaar van 08:30 tot 17:00 uur. Liever een afspraak buiten kantoor tijd? Dat kan in overleg. Voor spoedgevallen hebben we een 24 uur bereikbaarheidsservice. Zo kun je ook buiten onze openingstijden op ons rekenen. Onze contactgegevens vind je hieronder:

**Bezoekadres** Jachtlaan 278, 7312 GT Apeldoorn

**Postadres** Postbus 2330, 7301 EA Apeldoorn

**Telefoon** 055 522 20 00

**Email** [info.apeldoorn@alpina.nl](mailto:info.apeldoorn@alpina.nl)

**Website** [www.alpina.nl](http://www.alpina.nl)

### Meer weten?

We hopen dat deze dienstenwijzer je duidelijkheid en vertrouwen geeft in onze werkwijze. Heb je nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op. We leggen het graag persoonlijk aan je uit en denken met je mee.

ALPINA

[www.alpina.nl](http://www.alpina.nl)