

Dienstenwijzer
Inclusief Privacy Paragraaf



Dienstenwijzer

Inleiding

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad.

Waarom deze dienstenwijzer?

In onze dienstenwijzer staat beschreven welke diensten wij kunnen bieden. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloofd worden en over de hoogte van onze beloning. Maakt u gebruik van onze diensten dan weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

Ontvangstbevestiging

Wij vragen u dit document voor ontvangst te tekenen of via e-mail te bevestigen. Dit omdat wij volgens wetgeving verplicht zijn om u voorafgaand aan onze dienstverlening en advisering dit document beschikbaar te stellen. Dit document is puur informatief, u tekent geen overeenkomst. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij die in een afzonderlijke opdrachtovereenkomst vast.

Kantoor

Bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 uur tot 17.00 uur
2. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden of een ingrijpende schade kunt u ons bereiken via Richard Bonnes, mobiele telefoonnummer 06-54914648
3. Indien alle medewerkers in gesprek zijn of buiten kantoor, wordt u doorgeschakeld. Wanneer u een bericht achterlaat zullen wij u zo spoedig mogelijk terugbellen
4. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijv. een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan per post of e-mail (info@bonnesadviesgroep.nl)
5. Via onze website (www.bonnesadviesgroep.nl) kunt u ons eveneens bereiken. U kunt hier een nieuwe aanvraag indienen, een wijziging doorgeven of een mailbericht achterlaten

Contactgegevens

Bonnes adviesgroep
Nitertweg 13
7582 PV Losser
Telefoon: 053-5387116
E-mail : info@bonnesadviesgroep.nl
Internet : www.bonnesadviesgroep.nl

Deskundigheid en integriteit

Onze adviseurs staan voor deskundigheid en integriteit. Elke adviseur bezit meerdere relevante WFT-diploma's. Richard Bonnes is Erkend Financiële Adviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkend Financiële Adviseurs. De vakkennis wordt op peil gehouden d.m.v. permanente educatie en vakliteratuur. Regelmatig worden er trainingen gevolgd om de kennis en vaardigheden verder te vergroten.

Organisaties waarbij we aangesloten zijn

- Kamer van Koophandel, nummer 06073944
- Stichting Erkend Financiële Adviseurs (EFA)
- Kifid (Het Financiële Klachteninstituut), nummer 300.004388
- AFM (Autoriteit Financiële Markten), nummer 12007421

Wij staan onder toezicht van de AFM. Registratie is een wettelijke verplichting. Dit register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl). De AFM heeft Bonnes Adviesgroep een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld

Wij hebben een **beroepsaansprakelijkheidsverzekering**. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Algemene voorwaarden

Op al onze diensten en werkzaamheden zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Onze dienstverlening

Iedere klant is uniek. Elke individuele situatie is anders en daarom hangt het ook van uw wensen en omstandigheden af wat wij voor elkaar kunnen betekenen. Wij maken samen met u een overzicht van de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast adviseren hebben wij ook de vergunning om te bemiddelen. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten.

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 bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw oude dag 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 en te bemiddelen in levensverzekeringen.

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 lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Voor hypotheeken hebben wij een afzonderlijke dienstenwijzer beschikbaar.

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.

Betalen en Sparen (bancaire producten)

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling.

Wat kunt u van ons verwachten?

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 wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en beheer), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan (uitgezonderd beheer). U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste gesprek van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Analyseren en adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren, waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, bent u bij ons aan het juiste adres.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kunnen wij deze bemiddelingsrol voor u vervullen. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de aanbieders van deze financiële producten. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is echter ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Beheer

Wij zullen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, verbouwing, wijziging van geldlening, erfenis, etc.)

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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recente 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 beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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 financiële diensten. U moet hierbij denken aan veranderingen van uw telefoonnummer en e-mailadres, maar ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals (samenwonen, andere baan, een eigen onderneming starten, verhuizing, huwelijk, geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden, echtscheiding, overlijden, etc.)

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 indien 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.

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kun je vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere 'stukjes' van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:
www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Onze relatie met verzekeraars?

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij zijn ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (dus zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

Geen enkele financiële instelling – zoals een bank of een verzekeraar – heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende manieren worden voldaan. Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling.

Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld

Vergoeding via de premie (provisie)

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding op basis van declaratie

U kunt ook kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben, heeft hier geen invloed op.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Complexe producten

Onder complexe producten verstaan wij levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, fiscaal gefaciliteerde bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsfondsen. Complexe producten worden op basis van provisie en/of op basis van declaratie vergoed.

Vergoeding op basis van provisie

In een aantal gevallen ontvangen wij voor complexe producten een vergoeding van banken of verzekeraars voor onze dienstverlening (ook wel provisie). Dit geldt met name voor lopende producten.

Wij ontvangen van de financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot complexe producten voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag/premie of het uitstaande kapitaal en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of ineens bij het afsluiten (kapitaal ineens) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instellingen ontvangen.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u heeft gesloten en van de aanbieder. Wij informeren u als u dat wenst over de lopende polissen schriftelijk het exacte nominale bedrag van de provisie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

Vergoeding op basis van declaratie

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren wat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief.

Het uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd voor de gemaakte uren.

Onze standaard uurtarieven per productcategorie, alsmede voor de vaste tarieven treft u aan op de tariefkaart in de bijlage. Het spreekt voor zich dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit of het aantal uren wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Beëindiging relatie met ons kantoor

U hebt het recht om elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder opzegtermijn en zonder kosten. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Het is nooit 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 gaan wij na hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Mocht een gezamenlijke oplossing niet naar tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijk instituut financiële dienstverlening (Kifid) waarbij wij, zoals eerder vermeld in deze dienstenwijzer, zijn aangesloten.

Informatie over Kifid kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het postadres is:

Koningin Julianaplein 10

Postbus 93257

2509 AG Den Haag