

## **DIENSTENWIJZER**

De Advieswinkel henk reedijk B.V. heeft deze dienstenwijzer samengesteld om u te informeren over algemene zaken omtrent ons bedrijf, onze historie, werkwijze, dienstverlening, beloningswijze, aansluiting bij en samenwerking met bedrijven en instanties en klachtenregeling. Wij hopen u met deze informatie volledig te informeren.

### **Wie zijn wij ?**

De Advieswinkel henk reedijk B.V.  
Wilhelminastraat 6  
4793 EN FIJNAART  
Postbus 36  
4793ZG FIJNAART

De Advieswinkel henk reedijk B.V. is onze officiële naam in de kamer van koophandel en u kunt ons ook tegenkomen onder onze handelsnamen De Advieswinkel, De Risicowinkel, De Geldwinkel of de Bouwwinkel.

Wij zijn een volledig onafhankelijk adviesbureau op het gebied van verzekeringen, financiële zaken zoals hypotheek en kredieten, pensioenen, belastingzaken, boekhoudingen en makelaardij. Tevens kunt u bij ons terecht voor advies en begeleiding op het gebied van financiële planning, estate-planning, echtscheiding, ontslagzaken, erfenissen, familiezaken of starten van een onderneming.

De Advieswinkel is tevens een Regiobank, waardoor wij u een nog completer dienstenpakket kunnen aanbieden. Wij kunnen uw dagelijkse bankzaken deskundig verzorgen. U kunt hiertoe op ons kantoor terecht, maar onze adviseurs kunnen ook bij u thuis voor informatie en eventueel een rekening voor u openen.

### **Algemeen**

De Advieswinkel henk reedijk b.v. is in 1978 opgericht en al ruim 40 jaar sterk op een breed financieel gebied. Vertrouwen, persoonlijke service, deskundigheid, klantvriendelijkheid, duurzaamheid en continuïteit zijn begrippen die centraal staan in onze bedrijfsvoering. Door het vervullen van de “ één-loket-functie” kunnen wij bijna al uw persoonlijke zaken regelen. Dat doen wij graag en het is voor u gemakkelijk en vertrouwd. Wij ontzorgen u en zijn altijd voor u bereikbaar.

Sinds enkele jaren zijn wij een Sleipnir onderneming. Dat houdt in dat wij het ondernemen hebben losgekoppeld van het bezit van de onderneming en wij in de Stichting Sleipnir samen

met een tiental andere bedrijven verenigd zijn om vorm te geven aan deze manier van werken. Wij verwijzen u graag naar de site van de stichting om u een idee te geven van deze bijzondere manier van ondernemen : <https://www.stichtingsleipnir.nl>

### **Bereikbaarheid**

Telefoon: 0168-463650

E-mail: [info@deadvieswinkel.nl](mailto:info@deadvieswinkel.nl)

Website: [www.deadvieswinkel.nl](http://www.deadvieswinkel.nl)

Tijdens werkdagen zijn wij geopend van 8.30 tot 17.30.

U kunt ons buiten deze tijden ook altijd bereiken door het telefoonnummer te bellen. U krijgt dan het nummer te horen van de dienstdoende collega, zodat u altijd uw spoedeisende zaken kunt bespreken en afhandelen. Zodra u klant bent, ontvangt u ook het mobiele telefoonnummer van uw persoonlijke adviseur, welke u dan ook altijd kunt bereiken..

Wij communiceren met u op de met u afgesproken wijze. Wij houden u op de hoogte van actuele zaken middels onze nieuwsbrief welke u regelmatig per E-mail ontvangt. Indien u dit niet wenst, kunt u zich daar van afmelden. Uw overige documenten en informatie zullen wij u zoveel mogelijk per E-mail doen toekomen om zo mijn mogelijk papier te verspillen. Indien gewenst kunt u ons ook vragen dit per post toe te sturen.

Op onze internetsite vindt u o.a. naast informatie over ons bedrijf ook onze actuele tarieven, deze dienstenwijzer, dienstverleningsdocumenten, een contactformulier, mogelijkheid tot doorgeven van een schade en onze nieuwsbrieven.

### **Bedrijfsvisie**

Onze bedrijfsvisie is: “eerlijk duurt het langst, een tevreden klant maakt vanzelf onze reclame”. Vertrouwen vormt de basis van een duurzame relatie. Klanten van het eerste uur zijn nog steeds onze klanten en inmiddels weten de volgende generaties ons ook weer te vinden. Persoonlijk contact en service staan voorop. Wij komen bij u thuis of op uw bedrijf om u goed te leren kennen . Wij doen dit op afspraak, ook in de avonden en op de tijd die u het beste past om rustig uw zaken door te nemen.

Wij zijn en blijven eenvoudig en wars van overbodige dure aankleding, wat u terugvindt in onze tarieven. Duurzaamheid is voor ons belangrijk en dat vindt u terug in ons bedrijf.

Wij overladen u ook niet met reclame maar vertrouwen erop dat u contact met ons opneemt als u stappen overweegt op financieel gebied. U kunt altijd gebruik maken van onze expertise, dat is ons werk. Wij zullen wel regelmatig, afhankelijk van de door u afgenomen diensten, contact met u opnemen in het kader van de zorgplicht welke wij hebben . Wij willen er voor waken dat uw zaken blijven passen bij uw situatie. Wij verzoeken u dan ook, bij wijzigingen in uw situatie, ons daarover te informeren en ons ook op de hoogte te houden van uw actuele adres, telefoonnummer en E-mailadres.

### **Ons advies**

De perfecte verzekering, hypotheek, spaar- en beleggingsrekening bestaan helaas niet. Wij adviseren niet productgericht maar klantgericht. Wij vinden een advies pas goed als u de juiste balans hebt gevonden tussen uw gevoel, de voorwaarden en de onderliggende cijfers, ondersteund met de door ons aan u verstrekte informatie. Wij bereiken dat door eerst goed

naar uw wensen en verwachtingen te luisteren. Daarna maken wij in overleg met u een inventarisatie van uw persoonlijke situatie, de mogelijkheden, wensen en risico's waarmee u te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na wat wij voor u kunnen betekenen en laten wij u op deskundige wijze zien welke voor- en nadelen de beschikbare diensten en/of producten in uw situatie hebben. Wij zullen voor u zo veel mogelijk producten op basis van prijzen en voorwaarden voor u vergelijken en dit vertalen wij in één of meerdere voorstellen of offertes. Zo kunt u een gedegen afweging maken en een niet overhaaste beslissing nemen.

### **Uw adviseur en deskundigheid**

Over deskundigheid in de financiële dienstverlening is er de laatste jaren veel ophef geweest en dat heeft geleid tot strenge eisen en regelgeving vanuit de overheid. Bij de Advieswinkel bent u verzekerd van zeer deskundig advies, daar de adviesmedewerkers over de hoogst haalbare diploma's en certificaten hierin beschikken en jaarlijks vele uren verplicht steken in permanente educatie om bij te blijven op ieder vakgebied waarin wij u adviseren. Wij zijn o.a. gecertificeerd door en aangesloten bij de WFT, NOPD, FFP en SEH.

Onze medewerkers hebben tevens allen de "bankierseed" afgelegd welke betrekking heeft op geheimhouding en integer handelen.

### **Nazorg**

Nadat u via ons een product heeft afgenomen stopt het niet, dan begint onze relatie pas! En dan merkt u dat wij ook daarna voor u klaar staan. Bij schade van bijvoorbeeld een auto of brand kunt u ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bereiken en zullen wij u met raad en daad terzijde staan.

Alle financiële producten neemt u meestal af voor een periode van jaren. Maar uw situatie zal in de loop van de jaren veelal veranderen. Dit kunnen kleine veranderingen zijn, maar ook ingrijpende zoals werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, overlijden, echtscheiding, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, verhuizing, of uw vermogenspositie t.g.v. bijvoorbeeld een erfenis. Daarom houden wij nauw contact met u en maken zeker eens per jaar een afspraak om alle zaken even met u door te lopen, uw risico's onder de loep te nemen en wijzigingen aan te brengen in de producten indien dit noodzakelijk of voordeliger voor u is. Wij streven ernaar om ook voor al onze relaties de fiscale zaken te regelen. Wij kennen tenslotte als geen ander uw financiële situatie. Dit houdt in dat wij voor u de aangifte voor de inkomstenbelasting verzorgen en alle fiscale regelingen die gelden nauwlettend voor u in de gaten houden en voor u regelen. Ook van uw kant verwachten wij dat u ons bij een wijziging in uw persoonlijke omstandigheden meteen op de hoogte stelt, zodat wij adequaat met u samen de eventueel nodige maatregelen kunnen treffen of aanpassingen doorvoeren in onze systemen. Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid dat uw omstandigheden zo goed mogelijk aansluiten op uw financiële zaken.

### **Onze onafhankelijkheid in advisering en relatie met banken en verzekeraars**

Voor sparen en betalen adviseren wij alleen producten van Regiobank. Voor alle overige producten adviseren wij ook producten van andere banken en verzekeraars.

Naast onze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar de verzekering(en) is (zijn) ondergebracht en/of de bank waar uw hypotheek is gesloten. Wij zijn ongebonden en selectief. Er participeren geen banken en/of verzekeraars met vreemd vermogen in onze onderneming. Wij zijn geheel onafhankelijk: dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u producten van verschillende verzekeringsmaatschappijen en banken te adviseren en deze te combineren in een voor u zo voordelig mogelijk aanbod. ( behalve de spaar- en betaalproducten die wij altijd van Regiobank adviseren) Wij werken samen met ruim 50 geldverstrekkers voor hypothecair en consumptief krediet en maatschappijen voor zowel schade als levensverzekeringen.

### **Hoe worden wij beloond voor onze diensten?**

Omdat wij ons advies aan u centraal stellen en wij in tweede instantie het passende product voor u erbij zoeken, hebben wij ervoor gekozen om een zo transparant mogelijk beleid te voeren op het gebied van onze verdiensten.

Al onze medewerkers zijn in dienst op basis van een vast salaris en zullen dan ook geen enkele reden vinden in een feit van hogere verdiensten bij advisering van bepaalde producten.

Onze actuele tarieven staan altijd op onze website vermeld. Op het moment dat wij weten welke producten u via ons gaat sluiten, kunnen wij u ook inzage verschaffen in de van toepassing zijnde tarieven in uw situatie en derhalve onze verdiensten. Deze verdiensten bestaan uit een adviesfee ineens voor advies en evt bemiddeling, beheer en nazorg van complexe producten, een jaarlijkse provisie voor het beheer en de zorg van de diverse verzekeringsproducten, consumptieve kredieten of diensten, of wij spreken met u af dat wij u adviseren en daarvoor een uurtarief in rekening brengen. Dit wordt vastgelegd in een offerte of een opdrachtbevestiging, zodat vastligt wat is afgesproken. Voorop staat voor ons dat wij nooit bovenmatig aan u verdienen voor een geleverde dienst en onze beloning dus in verhouding staat met onze inspanningen door zowel uw adviseur, onze administratieve medewerkers danwel onze fiscale afdeling op het moment van afsluiten, maar ook in de jaren daarna.

Mede ingegeven door de maatschappelijke discussie over het beloningssysteem binnen de financiële dienstverlening en onze bedrijfspolicy dat wij niet rijk hoeven te worden maar duurzaam ondernemen belangrijk is, hebben wij gekozen voor een bepaald soort beloning voor de diverse producten. Daar wij dus geen hoge provisie nastreven, vindt u daardoor veelal voordeel in de door u te betalen premie of kosten van de aanbieders. Wat wij aan u individueel verdienen, krijgt u altijd van ons gepresenteerd in de fase van advisering voordat u enige vergoeding aan ons verschuldigd bent.

### **Instanties of organisaties waarbij wij zijn aangesloten**

De belangrijkste zijn:

- KVK
- AFM
- KIFID
- REGIOBANK
- SEH
- FFP
- NOPD
- VRA

### **KVK**

Wij zijn ingeschreven onder nummer 20146241 bij de Kamer van Koophandel. Zie [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)

### **AFM**

Wij staan ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer 12006574. Deze inschrijving is wettelijk verplicht om te mogen adviseren en bemiddelen bij een groot aantal financiële producten en diensten. Deze organisatie eist bepaalde kwaliteitsnormen die gelden voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Het register van vergunningshouders kunt u raadplegen op de site [www.afm.nl](http://www.afm.nl) Voor vragen of meldingen omtrent dit toezicht kunt u de AFM bereiken onder nummer 0900-5400540.

### **KIFID**

Wij zijn aangesloten bij de KIFID ( Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) onder nummer aansluitnummer 300 013 569.

Wij doen natuurlijk ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht er toch een klacht over onze dienstverlening ontstaan en wij er samen met u niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot de KIFID. De KIFID kunt u bereiken via hun website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl), waar u ook de beschrijving van de procedure kunt vinden.

### **REGIOBANK**

Ons kantoor is aangesloten bij REGIOBANK . Een bank die zich onderscheidt van de grote traditionele banken door de combinatie van moderne producten , service en persoonlijke dienstverlening. Wij zijn uw intermediair en kennen u als klant en onze omgeving. Zie voor verdere informatie [www.regiobank.nl](http://www.regiobank.nl).

### **SEH**

Wij zijn aangesloten bij de SEH, Stichting Erkend Hypotheekadviseur. Dit waarborgt bovenop de bij onze adviseurs verplicht aanwezige Wft certificering een extra deskundigheid op het gebied van hypotheeken. Jaarlijkse permanente educatie waarborgt kennis van actuele ontwikkelingen. Zie voor informatie : [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

### **FFP**

Onze financieel planner is gecertificeerd conform de hoogste eisen van de FFP ( Federatie Financieel Planners) , wat deskundigheid op dit gebied waarborgt. Jaarlijkse permanente educatie geeft u de garantie van hoogwaardige kennis in de combinatie van financiële, juridische en fiscale aspecten. Voor meer informatie: [www.FFP.nl](http://www.FFP.nl)

### **NOPD**

Onze pensioenadviseur is aangesloten bij de NOPD ( Nederlandse Orde van Pensioendeskundigen. Dit waarborgt naast de Wft certificering extra actuele kennis op het gebied van pensioenen . Jaarlijkse permanente educatie waarborgt de deskundigheid. Voor meer informatie: [www.nopd.nl](http://www.nopd.nl)

### **VRA**

Wij zijn aangesloten bij de VRA ( Verenigde Regiobank Adviseurs).

Zij ondersteunen, adviseren en behartigen belangen van ons als Regiobankadviseur.

Zie: <https://verenigde-regiobank-adviseurs.nl/>

### **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn. Als u ook via onze bemiddeling producten afsluit, zullen wij uw producten in alle aspecten beheren, met u mutaties en wijzigingen regelmatig bespreken en u op de hoogte houden van actualiteiten via persoonlijke berichten en o.a. onze nieuwsbrief, website of facebook-pagina. Wij betrachten onze zorgplicht gedurende de gehele looptijd van het product uit te voeren. U dient zelf ons wel adequaat op wijzigingen in uw situatie te attenderen en door te geven als uw contactgegevens wijzigen.

### **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. 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 hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypothecair krediet. Wij geven u dus een advies over de hypotheek én de financiële instellingen die naar ons oordeel goed passen bij uw wensen. Wij werken met meer dan 40 aanbieders samen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u deze hypotheek vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten en kunnen daarin bemiddelen.

### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan 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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

De Advieswinkel brengt de verzekeringen onder bij meer dan 30 verzekeringsmaatschappijen. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waar wij een samenwerking mee hebben. Tevens wikkelen wij uw schades ook met persoonlijke begeleiding af binnen ons kantoor. Zo kunt u uw schade met een voor u vertrouwd persoon bespreken en zal deze u met raad en daad terzijde staan bij de afwikkeling. Wij zijn voor schademeldingen ook buiten de kantooruren altijd bereikbaar.

### **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 u te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Wij werken samen met ruim 15 levensverzekeringsmaatschappijen zodat wij een goede vergelijking kunnen maken. Wij geven u een advies over de verzekering én de maatschappij die naar ons oordeel goed past bij uw wensen. Wij kunnen bemiddelen in het sluiten van de verzekering.

### **Pensioenverzekeringen en Lijfrenteproducten**

Pensioenverzekeringen zijn levensverzekeringen die een werkgever afsluit voor zijn werknemers, waaronder ook de directeur-grotaandeelhouder, bestaande uit een ouderdomspensioen of nabestaandenpensioen. Deze verzekeringen worden vaak benoemd als tweede pijlerpensioenen en DGA-pensioenverzekeringen. Wij kunnen u adviseren over pensioenverzekeringen en desgewenst voor u bemiddelen in deze producten. Lijfrenteproducten kunnen in de vorm van een verzekering maar ook in een bankspaarvorm bestaan. Over deze producten kunnen wij u adviseren en bemiddelen om deze bij een bank of verzekeringsmaatschappij te sluiten.

### **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe auto wilt aanschaffen. De financiering van een dergelijke grote uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van consumptief krediet. Wij geven u dus een advies over het krediet én de verstrekker van het krediet die naar ons oordeel goed past bij uw wensen qua voorwaarden en tarieven. Wij kunnen dan voor u bemiddelen om het krediet te sluiten bij de kredietverstrekker en met u alle aspecten en risico's rondom het afsluiten doornemen.

### **Betaalrekeningen**

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen bij REGIOBANK. Tevens kunnen wij u ook zakelijke (betaal)rekeningen adviseren en voor u openen.

### **Spaarrekeningen**

Sparen kunt u op vele manieren doen. Wij zijn een REGIOBANK en kunnen voor u de producten van REGIOBANK aanbieden. Denk aan sparen voor jong en oud of voor bepaalde doelen. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten voor jong en oud helder voor u uiteen te zetten, kunt u gemakkelijker een keuze maken. Wij kunnen voor u dan de spaarrekening bij u thuis of op ons kantoor openen.

### **Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypotheek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypotheek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

### **Belastingadvies boekhoudingen en administraties**

Wij hebben een gespecialiseerde belastingadviesafdeling. Voor onze relaties kunnen wij jaarlijks alle belastingzaken regelen zoals het verzorgen van de aangifte inkomstenbelasting, het regelen van toeslagen en het aanvragen van voorlopige aanslagen en teruggave. Wij komen ieder jaar even bij u langs om al uw gegevens te inventariseren en uw actuele zaken te bespreken. Wij kunnen ook uw aangifte erfbelasting na een overlijden verzorgen.

Voor kleine ondernemers kunnen wij ook de boekhouding, de BTW aangiftes en jaarlijkse cijfers verzorgen en verwerken in uw belastingaangifte. Wij zullen u met persoonlijke aandacht adviseren hierin.

### **Makelaarsdiensten**

Wij kunnen voor onze relaties als verkopend makelaar optreden als men de huidige woning wil verkopen. Tevens kunnen wij als aankoopmakelaar optreden bij het kopen van een (volgende) woning. Door onze kennis van de totaalsituatie van onze klant, kunnen we deze diensten goed laten aansluiten op de specifieke situatie van onze klant. Wij werken als agent van Huizonline.nl en maken gebruik van hun ondersteunende administratieve, commerciële en professionele diensten waaronder de verzorging van de plaatsing op de website en Funda en de diensten van een professionele taxateur en huizenfotograaf. Zie voor de handelswijze en tariefstelling [www.huizonline.nl](http://www.huizonline.nl).

### **Financiële planning, Estate-planning, begeleiding bij moeilijke situaties**

Uw financiële situatie is een onderdeel van het leven. Wij kunnen u begeleiden in het verkrijgen van inzicht in uw financiële situatie en met u een planning naar de toekomst maken om een pad naar uw wensen en dromen uit te zetten. Wij zetten daarbij al uw (on)mogelijkheden op een rijtje. Wij bedenken ook samen met u een plan om in de toekomst liggende situaties financieel en fiscaal zo goed mogelijk te laten verlopen. Denk hierbij aan meedenken voor uw testament, huwelijks of partnerschapsvoorwaarden, schenkingen of familieconstructies. Ook in slechte of moeilijke tijden kunt u bij ons terecht. Voor onze relaties kunnen wij zaken zoals scheiding, ontslag, budgetbegeleiding of erfeniskwesties begeleiden en advies geven. Wij verwijzen u dan, indien nodig, voor de uitvoering naar professionals zoals een advocaat of een notaris.

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

#### **(Onafhankelijk) advies**

Binnen het adviesgebied Betaal- en spaarrekeningen bemiddelen wij als zelfstandig intermediair uitsluitend in producten van RegioBank. Wij combineren de moderne producten van een grote bank met de persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur. Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden.

Ons kantoor heeft verder geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en zijn wij dus volledig vrij in onze advisering. Wij zijn daarin dus volledig onafhankelijk.

#### **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 hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. De premie maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe



de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering wegen daar in mee. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde en met ons samenwerkende aanbieders voldoet aan uw wensen. En zullen dan voor u bemiddelen in de afdeling van het product. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. Natuurlijk melden wij u dat als wij tot die conclusie komen.

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

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, goed beveiligde apparatuur en programma's, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden betaald uit onze dienstverlening en producten op verschillende manieren.

### **Schadeverzekeringen en Consumptief krediet**

De kosten van onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product en zitten grotendeels verwerkt in de premie van een verzekering of de rentevergoeding van het krediet.. De premie danwel aflossing betaalt u rechtstreeks aan de (verzekerings)maatschappij of kredietverstrekker . Premies kunnen naar keuze ook via een automatische machtiging aan ons kantoor worden voldaan.

Onze overige dienstverlening verrichten wij op basis van een vast tarief of uurtarief.

### **Vergoeding op basis van een verrichtingstarief**

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor doorgaans geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een aanbieder.

### **Vergoeding per uur**

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt. Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen met u afspraken over de wijze van beloning.

### **Tarieven complexe producten en hypotheek**

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek, zijn wij vanaf 1 juli 2013 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling het standaard Dienstverleningsdocument behorende bij uw dienstverleningsvraag uit te reiken en u daarmee te informeren over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening. Wij communiceren onze actuele tarieven ook via onze website. Bij het overeenkomen van een

(uur) tarief verzoeken wij u een opdrachtformulier te ondertekenen alvorens wij de kosten bij u in rekening gaan brengen.

### **Klachtenregeling**

Wij doen natuurlijk ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht er toch een klacht over onze dienstverlening ontstaan en wij er samen met u niet uitkomen, hebben wij intern een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure waarborgt dat uw klacht correct, adequaat en binnen bepaalde redelijke tijd wordt afgehandeld.

U dient uw klacht altijd zo volledig mogelijk per mail of brief bij ons in te dienen zodat wij weten wat exact uw klacht is, wat uw van ons verwacht en welke datum u de klacht indient. Wij zullen u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht, schriftelijk danwel per mail informeren dat wij uw klacht hebben ontvangen en binnen welke termijn wij hierop verder inhoudelijk zullen reageren. Dit is afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Wij zullen er naar streven om uw klacht binnen die gestelde termijn af te handelen of u anders in ieder geval informeren over de voortgang en/of eventueel een afspraak maken om er met elkaar uit te komen. Mochten we er onverhoopt niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot de KIFID ( Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). De beschrijving van de procedure kunt u vinden op hun website

*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*

*Postbus 93257*

*2509 AG Den Haag*

*Telefoon: 0900-*

*3552248*

*E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)*

*Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)*

### **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.

Als u niet al uw financiële zaken en producten via ons kantoor laat lopen, is het voor ons niet mogelijk om u optimaal te adviseren als wij geen totaaloverzicht hebben. Natuurlijk bent u vrij uw zaken ook elders te laten verzorgen. Wij vragen u echter dit wel aan ons mede te delen zodat wij in ons advies hier rekening mee kunnen houden.

### **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 daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. 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 zondig 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.

### **Privacy**

Vanwege onze dienstverlening beschikt ons kantoor over gegevens van u als klant. Conform de wet AVG ( Algemene Verordening Gegevensbescherming) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben, archiveren wij in een persoonlijk dossier in een conform de AP ( Autoriteit Persoonsgegevens) opgestelde richtlijn beschermde omgeving. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie en voor de verzorging van uw fiscale zaken.

Wij bewaren slechts al uw gegevens welke nodig of wettelijk verplicht zijn om onze diensten voor u te verzorgen. U heeft een wettelijk recht tot inzage of vernietiging van uw gegevens.

### **Aansprakelijkheid**

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van De Advieswinkel van toepassing. Deze kunt u op onze website vinden en worden ook op verzoek aan u toegezonden.

### **Wij doen nog meer voor u !**

Het is onze kracht om u totale service te verlenen, te ontzorgen en uw belangen te behartigen in de breedste zin van het woord. Wij komen bij u thuis om alles in rustige vertrouwde omgeving te bespreken. Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om ons te benaderen.

Wij zijn u graag van dienst!