

ADVIES EN DIENSTENWIJZER

De Advieswinkel Financiële Dienstverlening B.V. heeft deze advies en dienstenwijzer samengesteld om u in het kort te informeren over ons bedrijf, onze historie, werkwijze en dienstverlening. Een actuele versie inclusief beloningswijze, aansluiting bij en samenwerking met bedrijven en instanties en klachtenregeling vindt u op onze website www.deadvieswinkel.nl

Wie zijn wij ?

De Advieswinkel
Wilhelminastraat 6
4793 EN FIJNAART
Postbus 36
4793 ZG FIJNAART

De Advieswinkel Financiële Dienstverlening B.V. is onze officiële naam in de Kamer van Koophandel en u kunt ons ook tegenkomen onder onze handelsnamen De Advieswinkel, De Risikowinkel, De Geldwinkel of de Bouwwinkel. Wij zijn een volledig onafhankelijk adviesbureau op het gebied van verzekeringen, financiële zaken zoals hypotheek en kredieten, pensioenen, belastingzaken, administraties 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 het starten van een onderneming.

Algemeen

De Advieswinkel Financiële Dienstverlening B.V. is in 1978 opgericht en al ruim 48 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.

Visie

Sinds enkele jaren zijn wij aangesloten bij Stichting Sleipnir. 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, gebaseerd op de antroposofische visie van Rudolf Steiner. 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
Website: www.deadvieswinkel.nl



Tijdens werkdagen zijn wij geopend van 9.00 tot 17.00 uur.

U kunt ons buiten deze tijden ook altijd bereiken door het telefoonnummer te bellen. U krijgt dan via een keuzemenu de mogelijkheid om uw spoedeisende zaken te bespreken met de dienstdoende medewerker. Zodra u klant bent, ontvangt u ook het mobiele telefoonnummer van uw persoonlijke adviseur.

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

Op onze website vindt u o.a. naast informatie over ons bedrijf ook onze actuele tarieven, onze actuele advies en dienstenwijzer, vergelijkingskaarten, 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. Onze gehele klantenbestand van duizenden relaties is ontstaan louter uit positieve mond-tot-mondreclame. Persoonlijk contact en service staan voorop. Wij komen altijd bij u

thuis of op uw bedrijf om u goed te leren kennen. Wij doen dit op afspraak op de tijd die u het beste past zelf in de avonden, 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 zeer 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 ervoor 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 contactgegevens.

Ons advies

Wij adviseren u, luisterend naar uw wensen en behoeften. Dit hoeft niet altijd ook in het afsluiten van een product te resulteren. Wij zullen u wel de meest passende oplossing in de vorm van bijvoorbeeld verzekering, hypotheek, lijfrente, fiscale service aanbieden als dit ons advies is. 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.

Onze werkwijze

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 en laten u op dat moment duidelijk weten tegen welke prijs wij u van dienst kunnen zijn. 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. Als u een product via ons afsluit betekent dit dat wij voor u bemiddelen richting een bank of verzekeraar en zullen wij ook tijdens de looptijd van het product dit beheren zodat wij daar altijd uw aanspreekpunt voor zijn.

Uw adviseur en deskundigheid

Voor deskundigheid in de financiële dienstverlening bestaan er veel strenge eisen en regelgeving vanuit de overheid zowel vanuit de toezichthouder AFM als Europese regelgeving. Bij de Advieswinkel bent u verzekerd van zeer deskundig advies, daar de adviesmedewerkers allen over minimaal de vereiste diploma's en certificaten hierin beschikken en jaarlijks vele uren verplicht steken in permanente educatie om bij te blijven op het vakgebied waarin wij u adviseren. Intern hebben wij ieder zijn specialisaties en combineren daar nog een specialistische opleiding en ervaring om u een zeer deskundig advies te kunnen geven. De specialisten werken nauw samen. Wij zijn o.a. gecertificeerd door en aangesloten bij de WFT op alle gebieden en SEH. Onze medewerkers hebben tevens allen de "bankierseed" afgelegd, welke betrekking heeft op geheimhoudingsplicht en integer handelen.

Nazorg

Nadat u via ons een product of service afsluit stopt het niet, dan begint onze relatie pas! En dan merkt u dat wij ook daarna voor u klaar staan. Bijvoorbeeld bij schade van een auto of brand kunt u ons 24 /7 bereiken en zullen wij u met raad en daad terzijde staan. En als u op zondag een leuk huis op Funda vindt, kunt u altijd kort met uw adviseur sparren.

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, relatie, verhuizing, een erfenis of schenking. 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! Dit houdt in dat wij jaarlijks contact hebben om de aangifte voor de inkomstenbelasting te verzorgen en de daarmee samenhangende zaken voor u kunnen regelen of adviseren zoals (recht op) toeslagen.

Van uw kant verwachten wij dat u ons bij een wijziging in uw persoonlijke omstandigheden of gegevens ons meteen op de hoogte stelt, zodat wij u adequaat kunnen adviseren en eventueel aanpassingen doorvoeren in uw producten en onze systemen. Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid dat uw producten zo goed mogelijk aansluiten op uw situatie.

Onze onafhankelijkheid in advisering en relatie met banken en verzekeraars

Wij adviseren producten van zeer veel geldverstrekkers, banken en verzekeraars in Nederland, waar wij met onze bedrijfsvisie achter kunnen staan.

Naast onze advisering zijn wij ook het contact tussen u en de maatschappij of bank waar uw hypotheek is gesloten. Er participeren geen banken en/of verzekeraars 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 en passend mogelijk aanbod. Wij werken samen met ruim 50 geldverstrekkers en/of maatschappijen.

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 zijn transparant en staan altijd op onze website vermeld. Op het moment dat wij weten welke producten of service u via ons gaat afnemen, zullen wij u ook inzage verschaffen in de van toepassing zijnde tarieven in uw situatie en derhalve onze verdiensten.

Instanties of organisaties waarbij wij zijn aangesloten

De belangrijkste zijn:

- KVK, AFM, KIFID, SEH, VRA.

Privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt ons kantoor over uw gegevens. 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 adviesfunctie 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 en ons 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 om ons te benaderen.

Wij zijn u graag van dienst!

Het team van De Advieswinkel