

Dienstenwijzer

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. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Van Dis' assurantie- en financieringskantoor
Tevens REGIO BANK
Ring 54-56
Postbus 81
3240 AB MIDDELHARNIS

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 0187 – 485537
Fax: 0187 – 486628
E-mail: info@vandis.nl
Internet: www.vandis.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 0187- 485537, 0187- 611969 of 06-10607711.
Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Op www.vandis.nl kunt u ook diverse premieberekeningen maken.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren, hypotheke en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12008047. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800-5400 540.

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Dit is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden. Geregistreerd onder het Adfiz nummer 20100060. Kijk voor meer informatie op www.adfiz.nl. Het telefoonnummer is 033-4643474.

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 300004905. Kijk voor meer informatie en de juiste route op www.kifid.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 24482014.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij diverse berekeningen maken en u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hieronder leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Bijna iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Hierbij valt te denken aan: reis, auto, woonhuis, inboedel, aansprakelijkheid en rechtsbijstandverzekering. Met schadeverzekeringen verzekert u zich tegen de kosten van schade aan zaken of extra kosten die u moet maken als gevolg van een onverwachte gebeurtenis. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Zorgverzekeringen

Ook kunt u bij ons terecht voor uw zorgverzekering. Deze verzekering biedt een vergoeding voor de kosten van geneeskundige zorg. Naast de wettelijk verplichte basisverzekering, waarvan de overheid de vergoedingen vaststelt, kunt u een keuze maken uit diverse aanvullende verzekeringen. Welk pakket het beste bij u past, hangt af van uw persoonlijke situatie. Uw werkgever kan bij ons een collectieve ziektekostenverzekering voor zijn werknemers regelen.

Levensverzekeringen

Hierbij valt te denken aan: overlijdensrisicoverzekeringen, pensioen (1^o en 3^o pijler), inkomensverzekeringen, lijfrenten en beleggings- of spaarverzekeringen. Het Nederlandse pensioenstelsel bestaat uit 3 pijlers, AOW, pensioenopbouw via de werkgever en aanvullende pensioenverzekeringen. Voor wat betreft de 2^o pijler hebben we de bevoegdheid om berekeningen te maken voor expirerend pensioen kapitaal. Een levensverzekering kunt u afsluiten om het financiële risico bij (vroegtijdig) overlijden van u of uw gezinsleden te minimaliseren of om te sparen of te beleggen voor later, bijvoorbeeld voor uw pensioen of aflossing van uw hypotheek. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypotheken

Als u een woning koopt, dan sluit u hiervoor waarschijnlijk een lening in de vorm van een hypotheek af. Dit is een belangrijk adviesmoment. U gaat immers voor een lange periode een financiële verplichting aan. Bij zo'n beslissing moet u op veel zaken letten,

bijvoorbeeld de hoogte van de rente, maar ook de periode waarvoor u de rente vastzet en de mogelijkheden om de lening vervroegd af te lossen. Bij de financiering van uw woning zorgen wij ervoor dat deze goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

Consumptief krediet

Bij aankoop van zaken, zoals een auto komt u voor een grote uitgave te staan. De financiering kan door ons worden geregeld met een consumptief krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Beleggen

Op het gebied van beleggen kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten: Op basis van de door u verstrekte gegevens inventariseren en onderzoeken we op welke wijze uw vermogen is opgebouwd. Tevens inventariseren wij uw risico's door middel van een risicoprofiel en welke risico's u wilt lopen. Wilt u uw beleggingsportefeuille wijzigen? Dan begeleiden we u bij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door bijvoorbeeld geld te storten op een spaarrekening bij onze Regiobank. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met bank sparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of bank sparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Onafhankelijk advies

Voor sparen en betalen adviseren wij producten van de Regio Bank. Voor alle overige producten zoals hypotheeken en verzekeringen bieden wij ook producten aan van andere banken en verzekeraars.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

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

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. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. 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 aanbieders voldoet aan uw wensen.

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. In dat geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld

Vergoeding via de premie

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. Als u de premie heeft betaald, dan is er ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze

bemiddeling bij een financiële instelling afsluit, maar van het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

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 heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Levensverzekeringen, hypotheek, fiscale bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) en nieuwe arbeidsongeschiktheidsverzekeringen vanaf 2013

Vergoeding op basis van declaratie *Vergoeding per uur of vast tarief*

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 uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening 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. Hierover zijn wij in het voortraject heel duidelijk.

Onze standaard-uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u in de bijlage aan. Het spreekt voor zichzelf 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 en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

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.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als 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 zouden maken op een bepaald risico omdat wij niet konden weten dat u dit elders al verzekerd 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 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 zo 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om.

Beëindiging relatie

Als er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van onze diensten gebruik wenst te maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende aanbieders verzoeken om de lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander kantoor. De producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is financiële producten af te kopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen zullen we u dit tijdig laten weten.

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070-333 8 999
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Zijn er vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.