

DIENSTENWIJZER



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u informeren over onze werkwijze waarin u als klant centraal staat. Uw persoonlijke situatie en uw wensen zijn onze leidraad. In dit document geven wij daaraan invulling en laten wij u kennis maken met ons kantoor: **Assurantie- en bemiddelingsburo Ab de Wijn B.V.**

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Assurantie-en bemiddelingsburo A. de Wijn
Bernhardlaan 188 (bezoekadres)
1791 XJ Den Burg
Postbus 64 (postadres)
1791 AB Den Burg

Bereikbaarheid

U kunt ons op de volgende wijze bereiken:
Telefoon: 0222-312315
Fax: 0222-312649
E-mail: info@abdewijn.nl
Internet: www.abdewijn.nl

Ons kantoor is van maandag tot en met vrijdag geopend van 08.30 tot 17.30 uur. U bent van harte welkom. Uiteraard kunt u met ons ook een afspraak maken buiten kantoortijden.

In dringende gevallen zijn wij, buiten kantoortijden, bereikbaar via het mobiele telefoonnummer dat vermeld staat op ons antwoordapparaat. (0222-312315)

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie, acties en tips aan. Ga naar www.abdewijn.nl.

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Adfiz
- KiFiD
- KvK
- CBP
- SEH

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12046172. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financieel dienstverleners. 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 van of zeggenschap over de bij haar aangesloten leden mogen hebben.

Het financiële klachteninstituut (KiFiD)

Ons kantoor is aangesloten bij dit klachteninstituut, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.017214.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 73163783.

College Bescherming

Persoonsgegevens (CBP)

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te kunnen behartigen zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking heeft ons kantoor aangemeld bij de CBP.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te **adviseren** 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. Wij kunnen u dan **adviseren** over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. **Bemiddelen** houdt in dat wij u onder meer 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. Deze verzekeringen zijn voor iedereen belangrijk. U kunt hierbij denken aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Er zijn vele soorten schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een relatief 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.

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 langere 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.

Onze hypotheekadviseurs Ab de Wijn en Karin Schotanus zijn **Erkend Hypotheek Adviseur**. Zij voldoen aan de vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Ab de Wijn is opgenomen in het register Stichting Erkend Hypotheekadviseur (**SEH**).

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

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of een depositospaarrekening.

Banksparen

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

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt voor u is en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit in beleggingsfondsen te participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijk toestemming.

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 achten wij in uw belang.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. De hoogte van de premie valt hieronder, 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 wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Het kan zijn dat, gezien uw specifieke wensen, er binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is. In dat geval kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. Dit melden wij dan vooraf aan u.

Ons doel is het zo goed mogelijk behartigen van uw belangen op het gebied van financiële dienstverlening.

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 tijdig informeert. De informatie die wij van u ontvangen is bepalend voor de adviezen die wij u geven.

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, huwelijk, geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons bij onjuistheden te contacteren.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft 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 konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. U kunt hierbij denken aan salarissen, opleidingen en vergunningen. De **vergoeding** van onze dienstverlening kunnen wij op verschillende manieren ontvangen:

via verzekeraars/aanbieders of op basis van declaratie aan u.

Via verzekeraars/aanbieders: provisie

Wij ontvangen van de aanbieder een vergoeding in de vorm van provisie (percentage van de premie). De hoogte van onze vergoeding is dus afhankelijk van de premie van het financiële product. Als u de premie voldaan heeft dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

Op basis van declaratie aan u:

Vergoeding per uur

U betaalt ons kantoor rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat 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 nodig denken te hebben. Onze standaard uurtarieven per productcategorie treft u in de bijlage aan.

Vergoeding vast tarief

U betaalt ons kantoor voor onze dienstverlening een vast tarief dat wij vooraf met u afgesproken en vastgelegd hebben. Het vaste tarief per productcategorie treft in de bijlage aan.

De vergoeding per uur en vergoeding vast tarief zijn niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling afsluit. Ook indien er geen financieel product tot stand komt, bent u ons kantoor de afgesproken vergoeding verschuldigd.

Nazorg

Wij verlenen geen nazorg, tenzij dit specifiek met u is overeengekomen door middel van een overeenkomst.

Schadeverzekeringen, spaarrekeningen en elektronisch geld

De vergoeding van onze dienstverlening op dit gebied kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat een percentage van de premie die u betaald (provisie). Bij spaarrekeningen ontvangen wij een vergoeding van de bank. In overleg met u kunnen wij besluiten dat onze dienstverlening betaald zal worden op basis van een vast tarief of vergoeding per uur.

Hypotheken, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, fiscaal bankspaarrekeningen, consumptief kredieten en beleggingsfondsen

Wij ontvangen geen vergoeding (meer) van banken, geldverstrekkers of verzekeraars voor onze dienstverlening van bovengenoemde producten.

Dit betekent dat wij over de beloning van onze werkzaamheden aparte afspraken met u zullen maken, vergoeding door middel van een vast tarief of vergoeding per uur.

Afspraken beloning

Ons kantoor maakt voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken met u over de wijze en hoogte van de beloning.

Hoe worden onze medewerkers beloond?

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of het soort financiële producten die hij of zij adviseert. Alle medewerkers van ons kantoor ontvangen een vast salaris. Een eventuele verhoging van het salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of het soort geadviseerde financiële producten.

Algemene voorwaarden

Op al onze adviezen en overeenkomsten zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze krijgt u uitgereikt voor of tijdens het sluiten van een overeenkomst. Daarnaast kunt u deze algemene voorwaarden lezen en downloaden van onze site: www.abdewijn.nl, maar natuurlijk ook opvragen bij ons kantoor.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dit zou tot een klacht kunnen leiden.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, 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. Wij zullen ons uiterste best hiervoor doen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het financiële Klachteninstituut (KiFiD). Ons kantoor zal u daar op dat moment op attenderen. KiFiD is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Ons aansluitnummer: 300.017214.
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)
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 dit document kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Bijlage

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddelen. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te geven in de tarieven van onze dienstverlening. Onderstaand overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

BTW (21%)

Bij advies, niet gericht op het afsluiten (bemiddelen) van een product, is BTW van toepassing. Bij (intentie tot) bemiddelen is geen BTW van toepassing. Het doel en aard van de werkzaamheden worden vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst.

Vergoeding op basis van declaratie. Vergoeding per uur:

Onze uurtarieven zijn als volgt:

Erkend Hypotheekadviseur	€ 85	excl. 21% BTW indien van toepassing
Financieel Adviseur	€ 75	excl. 21% BTW indien van toepassing
Administratief Medewerker	€ 49	excl. 21% BTW indien van toepassing

Productcategorie	Indicatie van het aantal uren		
	Erkend Hypotheek Adviseur	Financieel Adviseur	Administratief Medewerker
Vermogensopbouw	n.v.t.	7 uur	2 uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	n.v.t.	9 uur	1 uur
Beleggingsverzekering	n.v.t.	5 uur	1 uur
Levensverzekering	n.v.t.	5 uur	1 uur
Lijfrente	n.v.t.	6 uur	1 uur
Beleggingshypotheek	30 uur	n.v.t.	2 uur
Spaarhypotheek	30 uur	n.v.t.	2 uur
Aflossingvrij- en annuïteiten hypotheek	30 uur	n.v.t.	2 uur
Bankspaarproduct	n.v.t.	4 uur	1 uur
Bankbeleggingsproduct	n.v.t.	6 uur	1 uur

vast tarief

Productcategorie	Tarieven van onze dienstverlening excl. 21% BTW indien van toepassing
Vermogensopbouw	€ 640,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 720,-
Beleggingsverzekering	€ 440,-
Levensverzekering	€ 450,-
Hypotheek	€ 2.500,-
Tweede hypotheek	€ 1.500,-
Bankspaarproduct	€ 440,-
Bankbeleggingsproduct	€ 640,-
Uitvaartverzekering	€ 150,-
Lijfrente	€ 640,-
Financieel plan	€ 1.210,-
Enmalige administratiekosten	€ 25,-