

Waarom deze dienstenwijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij door u worden beloond. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

1. Wie zijn wij?

- 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?
- 1.2 Deskundigheid en kwaliteit
- 1.3 Onze relatie met financiële instellingen
- 1.4 Adviesvrij

2. Onze dienstverlening

- 2.1 Kennismaking
- 2.2 Beeldvorming
- 2.3 Oplossing
- 2.4 Bemiddeling
- 2.5 Nazorg

3. Wat verwachten wij van u?

4. Betalingen

5. Hoe worden wij beloond?

- 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
- 5.2 Beloning op basis van provisie
- 5.3 Beloning op basis van een uurtarief
- 5.4 BTW & Assurantiebelasting
- 5.5 Intrekking opdracht
- 5.6 Serviceabonnementen

6. Beëindiging van de relatie

7. Klachtenregeling

8. Tot slot



1. Wie zijn wij?

Van Zessen Financiële Diensten biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- hypotheek
- verzekeringen
- pensioenen
- financiële planning
- ondernemen
- sparen / beleggen
- consumptief krediet
- scheiden / uit elkaar gaan

1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen bereikbaar van 09:00 uur tot 17:00 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooruren graag van dienst.

Bezoek- en postadres : Sophiapromenade 2
Postcode / Plaats : 3344 PM / Hendrik-
Ido-Ambacht

Telefoon : 078-8422004
E-mail : info@vzfd.nl
Internetadres : www.vzfd.nl
KvK-nummer : 99617137

1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Sinds 2002 zijn wij werkzaam in de financiële dienstverlening. Onze adviseurs zijn en/of Erkend Financieel Adviseur, Erkend Hypothecair Planner en/of Erkend MKB-adviseur. Tevens zijn wij geregistreerd bij de Stichting Erkend Financieel Adviseur (SEH) en de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP). Wij volgen permanente scholing om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12050926. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Onze computers en software zijn voorzien van adequate beveiliging. Onze werkwijze is afgestemd op uw privacy.

1.3 Onze relatie met financiële instellingen

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekerings- en financieringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, leningen etc.

Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keuze aan producten.

1.4 Adviesvrij

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars, banken of hypotheekverstrekkers. Dat verzekert u van een objectief en onafhankelijk advies.

2. Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een breed scala 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.

Wij stellen u een digitale omgeving ter beschikking waarin uw polissen, schademeldingen, documentatie, procesgang van een hypotheek, pensioen enz. kunt terugvinden.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vijf stappen.

2.1 Kennismaking

Wij beginnen ons advies met op hoofdlijnen het inventariseren van uw doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring en uw financiële positie. Zodanig dat wij als kantoor kunnen bepalen of wij u voldoende zorgvuldig kunnen adviseren. Tegelijkertijd zullen wij u informeren over onze dienstverlening en de kosten die hierbij horen.

2.2 Beeldvorming

In deze fase gaan we verder met inventariseren. De informatie die we van u hebben gekregen wordt gecontroleerd door vervolgvragen te stellen en u bewust keuzes te laten maken aan de hand van concrete voorbeeldsituaties. Door de risicobereidheid, doelstellingen, kennis, ervaring en financiële positie van u te bespreken en vooral ook de spanningen daartussen, kunnen wij u helpen bij het prioriteren van uw doelstellingen en u confronteren met de consequenties van bepaalde keuzes en uitgangspunten.

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

2.3 Oplossing

In de daaropvolgende fase van de oplossing wordt het gekregen klantbeeld geanalyseerd, dat wil zeggen het beoordelen en afzetten tegen mogelijke oplossingen en dit transformeren tot een passend advies. Dit advies presenteren we vervolgens aan u. Dit is meteen een moment om te verifiëren of wij een goed beeld hebben van u als klant. Wij formuleren het advies zo dat u begrijpt hoe het advies aansluit op uw doelstellingen, financiële positie en risicobereidheid. Vervolgens motiveren wij het advies. De benodigde informatie en het klantbeeld met de gegevens over de geadviseerde oplossing worden hierna geregistreerd door middel van een persoonlijk financieel overzicht. U ontvangt dit overzicht en kunt vervolgens (meteen of op een later moment) het advies evalueren en besluiten om het advies wel of niet op te volgen.

2.4 Bemiddeling

U kunt ervoor kiezen om het advies te laten uitvoeren door een andere bemiddelaar of aanbieder. Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling(en) verzorgen. Dit met als doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze door de bank en/of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

2.5 Nazorg

Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze begeleiding betreft de wettelijke nazorg en bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.) Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Ook in die situaties staan wij u zo goed mogelijk bij in de contacten met de betreffende financiële instelling.

3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan ons zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar zaken van u.

- 1) In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- 2) Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
- 3) Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij regelmatig contact op prijs. Veranderingen kunnen veel impact hebben, het is zaak dat u die aan ons bekend maakt. Tevens is het van belang dat wij beschikken over de juiste adres-, e-mail-, telefoonnummer, gezinssituatie gegevens.

4. Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek, of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij doen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

5. Hoe worden wij beloond?

Wanneer wij u van financieel advies voorzien dan maken wij daar als kantoor kosten voor. Vanaf 1 januari 2013 mogen financieel dienstverleners van de wetgever niet langer op basis van provisie werken voor een groot aantal producten zoals hypotheken, levensverzekeringen en pensioenproducten.

Het is vanaf 2013 bij wet geregeld dat u als consument de kosten van financieel advies en bemiddeling rechtstreeks aan uw adviseur betaalt. Men noemt dit directe beloning.

Wij vinden dit een goede zaak en werken grotendeels sinds 2010 al via deze methode. Het versterkt de onafhankelijke positie van ons als kantoor en u weet als klant precies wat u betaalt en waarvoor!

Wij zullen u bij het adviseren over en/of afsluiten van een financieel product een factuur sturen. Dit heeft tot gevolg dat de prijs die u betaalt voor het financiële product dat u aanschaft lager is.

Voordat wij aanvangen met de werkzaamheden, zullen wij heldere afspraken met u maken over het tarief eventueel in combinatie met een serviceabonnement, zodat u te allen tijde gebruik kunt maken van onze dienstverlening.

5.1 Beloning op basis van provisie

Voor een aantal producten (waaronder schadeverzekeringen en spaarrekeningen) is het vanaf 2013 wel nog mogelijk om op basis van provisie te werken.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen om ook bij schadeverzekeringen i.c.m. serviceabonnementen zonder provisie te werken. Hierdoor wordt uw maandelijkse premie 20%-27,5% lager. In onderling overleg kan ervoor gekozen worden om op provisie te werken.

5.2 Beloning op basis van een uurtarief

Het is mogelijk om ons op basis van een uurtarief te betalen. Wij hanteren hiervoor het tarief van € 135,- exclusief BTW. Meer informatie over tarieven kun u vinden in de dienstverleningsdocumenten Hypotheekvraag, Risico's afdekken en Vermogen opbouwen.

5.3 Beloning op basis van een vast bedrag

Iedere situatie is anders en vereist maatwerk. Wilt u exact weten waar u aan toe bent? Het is mogelijk om op basis van een vast bedrag te werken.

5.4 BTW & Assurantiebelasting

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek of levensverzekering mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of financieel plan), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

5.5 Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, zijn wij gerechtigd de overeengekomen maximale advieskosten in rekening te brengen. Voor serviceabonnementen is het contract van toepassing.

5.6 Serviceabonnementen

Elk via ons kantoor gesloten product behoeft onderhoud. Dit heeft te maken met wijzigingen en gebeurtenissen rondom uw persoonlijke situatie en de vele wettelijke wijzigingen. Door een actief onderhoud hebben wij uw doelstellingen goed in kaart, zodat u niet voor vervelende verrassingen komt te staan.

6. Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Na 1 jaar is dit mogelijk met een maximale opzegtermijn van 1 maand. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

7. Klachtenregeling

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij verzekerd via onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op.

Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer is 300.019422.

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

8. Tot slot

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!