

Dienstenwijzer van: **VDS Hypotheken & Financiële Planning**

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een advieskantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Wie zijn wij?

VDS Hypotheken & Financiële Planning/Finnovitae Financial Consultants is een op **1 januari 2009** opgericht financieel advieskantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van financiële producten (zoals bijv. **hypotheken, financieringen en verzekeringen**). Ook hebben wij een vergunning voor advies en bemiddeling van andere financiële diensten zoals;

- **Consumptief krediet,**
- **Elektronisch geld,**
- **Spaarrekeningen,**
- **Betaalrekeningen,**
- **Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen** (adviseren)

Onze adresgegevens zijn: **VDS Hypotheken & Financiële Planning**
Van Randwijklaan 49
4251 VT Werkendam
T: 0183-507140
M: 06-81612086
E: info@vdshypotheken.nl
I: www.vdshypotheken.nl

C. Wat doen wij?

1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de AVG 2018 zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

2. Specifiek

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer **25** financiële instellingen waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de offertes en polissen en de bedragen (bijv. rente en aflossing, verzekeringspremie etc.) die financiële instellingen bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van een financieel product kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten hypotheken, polissen en andere financiële producten;

D. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de productvoorwaarden de financiële instelling gerechtigd is een schade niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de financiële instelling doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zondig e.e.a. laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook bij voorkeur schriftelijk per post of per e-mail aan ons te bevestigen.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van **08.30uur tot 17.30uur** geopend en in dringende gevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. **06-81612086**. Ook in de avonduren kunt u op afspraak bij ons terecht.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of een email sturen.

F. De premie, rente en aflossing

Betalen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat **betalingen rechtstreeks aan de financiële instelling worden gedaan bij voorkeur d.m.v. automatische incasso**. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (hypotheken en verzekeringen) van verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen (circa 25 instellingen). Een lijst met namen van de belangrijkste verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

Een verzekeraar of financiële instelling bezit, direct of indirect, ook geen aandelen of stemrechten in ons bedrijf.

H. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is **GEEN** provisievergoeding, die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Voor de diensten, die wij aan u leveren, brengen wij u rechtstreeks kosten in rekening. Onze beloning bestaat bijv. uit;

- Vast verrichtingentarief,
- Uurtarief (ter indicatie: € 90,00 exclusief Btw),
- Abonnement (periodieke servicevergoeding),

Wij informeren u hierover steeds vooraf.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer **12042603**. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer **60245948**.
3. Ook is ons kantoor bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) ingeschreven onder nummer **300.015759**.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende financiële instelling verzoeken lopende producten en/of verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

K. Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt;

Klachtenregeling

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat er nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257,
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 070 – 333 8 999 of <https://www.kifid.nl>
U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

L. versie

Volgnummer **09-2018**, opgesteld te **Werkendam**.