

## **Dienstenwijzer Adviesbureau H.J. Dekker**

### **Informatie over onze dienstverlening**

Graag willen wij ons graag aan u voorstellen en informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Wie zijn wij?**

Adviesbureau H.J. Dekker biedt u deskundige advisering op het gebied van financiële producten. Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Alkmaar onder nummer 36028801.

### **Onze diensten**

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van verzekeringen, hypotheek en administraties. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op 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 die daarvoor nodig zijn. Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering.

### **Wat verwachten wij van u?**

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

### **Schadebehandeling**

Mocht u een schade hebben opgelopen dan kunt u deze schade bij ons kantoor melden. Wij begeleiden u graag persoonlijk met de melding aan de maatschappij en zorgen zo nodig voor een expert. Wij houden contact met de reparateur en verzorgen de afhandeling van uw schade en de uitbetaling van de schadevergoeding.

### **Hoe kunt u ons bereiken?**

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 tot 17.00 uur.

Bezoekadres : Dorpsstraat 136, 1713 HL OBDAM

Telefoon : 0226-451 431

E mail : [info@dekkeradvies.nl](mailto:info@dekkeradvies.nl)

Internet : [www.dekkeradvies.nl](http://www.dekkeradvies.nl)

## **Betalingen**

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks aan de geldgever te voldoen. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) gaan rechtstreeks aan de verzekeringmaatschappij. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich - dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

## **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor is adviesvrij en volledig zelfstandig. Wel werken wij met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, geldgevers en verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van verzekeringen, hypotheek en kredieten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaring met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

## **Wettelijke verplichting**

Ons kantoor heeft volgens de Wet financieel toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12007820 om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schade- en levensverzekeringen
- Hypotheek
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen

Wij zijn ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MIFID voor het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## **Hoe worden wij beloond?**

De beloning voor ons verzekeringsadvies bestaat uit provisie die door de verzekeraar aan ons wordt betaald. De provisie zit in de premie ingebouwd en u betaald dan geen adviesvergoeding. De provisie is een percentage van de premie. Voor complexe producten zoals een lijfrente of hypotheekadvies werken wij op basis van een vaste vergoeding of op uur basis. Vooraf ontvangt u van ons een dienstverlening-document (DVD) met onze tarieven.

## **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen.

## **Klachtenregeling**

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). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het KIFID is ook bereikbaar op het volgende postadres: KIFID, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG **Wij zijn ingeschreven onder nummer: 300.004712**