

Dienstverleningen WF-Assurantiën

Met dit Dienstverleningsdocument (dvd) maken wij u wegwijs bij Wiertz & Fanchamps Assurantiën. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Wiertz & Fanchamps Assurantiën

Bezoekadres

Valkenburgerweg 3
6421 GA Wylre

Correspondentieadres

Postbus 50
6270 AB Wylre

Wiertz & Fanchamps adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Juridisch bestaat Wiertz & Fanchamps Assurantiën uit een besloten vennootschap. Wanneer in deze Dienstenwijzer gesproken wordt over Wiertz & Fanchamps Assurantiën, wordt deze vennootschap bedoeld.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 043 – 459 1432

Fax : 043- 459 1943

Internet : <http://www.wf-assurantiën.nl>

E-mail : info@wf-assurantiën.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van

9.00 tot 12.30 uur en van

13.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak

In geval van nood kunt u buiten kantoortijden inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact op.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Wiertz & Fanchamps Assurantien heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële
en bemiddelen ten aanzien

(AFM) voor het adviseren

van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Electronisch geld
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Consumptief krediet

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen
ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de
spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden.
Deze worden hieronder toegelicht.

Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied Verzekering & Geld worden al uw
verzekerings-en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met
de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheek bieden wij een breed
pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de
financiering van uw eigen woning.

Oudedagsvoorzieningen & Inkomen

Binnen het adviesgebied oudedagsvoorzieningen & Inkomen bieden wij een
breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op
het gebied van oudedags-en andere inkomensvoorzieningen,
zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

Voorts adviseren wij m.b.t. alle lijfrentevoorzieningen en vrijvallende (lijfrente)koopsommen tbv Direct Ingaande
Lijfrente (DIL).

Wij adviseren NIET op het gebied van pensioen in het kader werkgever-werknemer.

Vermogen

Binnen het adviesgebied Vermogen bieden wij een breed
pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het
gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw
in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve
of een aflossingskapitaal.

Lenen

Binnen het adviesgebied Lenen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Oriëntatie.** Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij daaromtrent kunnen bieden.
- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.
- **Advies.** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

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 maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij 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 bepaalde financiële dienst, 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 dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

Exclusiviteit RegioBank

Terzake van spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van RegioBank N.V. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal banksparen (w.o. lijfrentesparen)

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Verzekering & Geld
- Lenen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal-en spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet (persoonlijke lening of doorlopend krediet), ontvangen wij van de betreffende aanbieder (bank) doorlopende provisie. De provisie is doorgaans een vast percentage van op het uitstaande saldo.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij ook met vaste

tarieven:

- Hypotheek
- Lijfrente & Inkomen
- Vermogen

De hoogte het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloofd door een financiële instelling.

Tarieven complexe producten en hypotheek

PER 1-1-2013 is provisie voor COMPLEXE PRODUCTEN verboden. Binnen de adviesgebieden Hypotheek, Pensioen & Inkomen en Vermogen adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten en hypotheek. Hieronder vallen levensverzekeringen, hypotheek, producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

Daarom wordt u aan het begin van een dergelijk gesprek op de hoogte gesteld van de kosten die deze dienstverlening met zich meebrengen.

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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren.

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 wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld 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 om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

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.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Wiertz & Fanchamps Assurantien over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevens verwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder de meldingsnummers, (Wiertz & Fanchamps Assurantien). De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings-en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Wiertz & Fanchamps Assurantien is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Wiertz & Fanchamps Assurantien is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900 – 355 22 48

E-mail : info@kifid.nl

Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Wiertz & Fanchamps Assurantien is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003100. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseur, de heer J.J.M. Wiertz, is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 11956. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Wiertz & Fanchamps Assurantien is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.000842. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Limburg staan wij geregistreerd onder de dossiernummers 14065404. (Wiertz Assurantien BV, handelsnaam:Wiertz & Fanchamps Assurantien .

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

ONZE TARIEVEN voor FINANCIËEL ADVIES per 1-1-2013

HYPOTHEEK STANDAARD MAX

Advies/bemiddeling inz. Aankoop eigen woning € 2500 - € 3000

Advies/bemiddeling inz. Herfinanciering € 2500 - € 3000

Advies/bemiddeling inz. Opname vervolghyp € 1000 - € 1500

Advies/bemiddeling inz. Vormverandering hyp € 1500 - € 2000

Advies/bemiddeling inz. Ontslag Hoofd. Aanspr € 1000 - € 1500

OUDEDAGSVORZIENING & INKOMEN

Advies/bemiddeling lijfrente/nabestaandenvoorz € 750 - € 1500

Advies/bemiddeling inz overlijdensdekking € 500 - € 1000

Advies/bemiddeling inz aanwending lijfrentekap € 750 - € 1500

Advies/bemiddeling aanwending ontslagvergoeding € 750 - € 1500

Advies/bemiddeling arbeidsongeschiktheidsverz € 500 - € 750

*Bovengenoemde adviezen zijn vrij van BTW aangezien er sprake is van advies- en bemiddelingsdiensten die gericht zijn op de totstandkoming en/of onderhoud van een of meerdere financiële produkten. Er is geen sprake van advies als zelfstandige dienst.

*Bovengenoemd standaard tarief geldt bij adviestrajecten met een gemiddelde complexiteit en gemiddeld aantal benodigde adviesuren. Afhankelijk van de exacte inhoud van de dienstverlening en het aantal benodigde adviesuren, zal het definitieve tarief kunnen afwijken. Het definitieve tarief bedraagt echter nooit meer dan het genoemde maximumtarief.

Op <http://www.wf-assurantien.nl> vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.

Uncategorized