

# Dienstenwijzer

## Inleiding

De financiële dienstverlening hecht waarde aan goede voorlichting. Daarom is binnen de branche een code opgesteld. Deze code schrijft voor aan welke punten financiële dienstverleners minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan- en advisering van consumenten. In deze voorlichting wordt getracht zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze code.

## Dave Holleman Advies

Ik ben adviseur op het gebied van financiële diensten. Ik zie het als mijn taak om samen met u een inventarisatie te maken van de behoeften en risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens ga ik met u na welke risico's verzekerd dienen te worden. Hierbij geef ik adviezen welke productoplossingen naar mijn oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleid ik ook de contacten tussen de maatschappijen waar uw financiële producten zullen worden afgesloten.

## Diensten

Ik kan u behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten. Tot de adviesgebieden van het kantoor behoren:

- hypotheke;
- kredieten;
- levensverzekeringen;
- inkomensverzekeringen;
- pensioenen;
- sparen.

Uit hoofde van mijn werk beschik ik over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld. Wanneer u mij inschakelt om uw belangen op het gebied van financiële dienstverlening te behartigen, kunt u van mij de volgende dienstverlening verwachten:

1. Ik maak op basis van de door u verstrekte gegevens een passende risico-inventarisatie van uw huidige situatie. Hierbij adviseer ik u welk deel en welke risico's u wellicht beter voor uw eigen rekening kunt nemen.
2. Ik help u met het tijdig opzeggen van bestaande contracten die elders lopen. Samen met u let ik er op dat u niet te veel – maar ook niet te weinig – verzekert.

3. Samen met u, mits u dat op prijs stelt, loop ik de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende producten. Ik adviseer u bij de keuze van voorwaarden, zodat deze naar onze mening goed aansluiten bij uw wensen en omstandigheden.
4. Ik sta u terzijde bij het invullen van een aanvraag van een financieel product en controleer met u of de aanvraag correct is ingevuld.
5. Indien noodzakelijk en gewenst verzorg ik een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen.
6. Samen met u bespreek ik wat bij het einde van de contractperiode voor u de meest wenselijke keuze is: het product voortzetten, aanpassen en/of bij een andere maatschappij onderbrengen.
7. Ik archiveer alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
8. Omdat u mij heeft gevraagd uw belangen op het gebied van financiële dienstverlening te behartigen zie ik het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de afgesloten producten ook op langere termijn blijven aansluiten bij uw wensen. Ik wil u er op wijzen dat ik u alleen volledig van dienst kan zijn als u mij informeert over wijzigingen in uw situatie.
9. Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op een verzekering. Dat kan zijn na een schade, een ongeval of bij overlijden. Namens u zal ik de maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.
10. Wanneer u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop uw spaarpremies door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleid ik op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
11. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door veranderingen van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreek ik de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

# Dienstenwijzer

## **Wat verwacht ik van u?**

U mag aan mijn adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar ik verwacht ook een aantal zaken van u. In elk geval dat u mij de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat de betrokken maatschappij op grond van de voorwaarden gerechtigd is in geval van schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Hebt u elders voorzieningen lopen, dan is het voor mij belangrijk dat te weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder-, of juist oververzekering. Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwacht ik van u dat u dit aan mij doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Ik onderhoud alle contacten met de maatschappijen. In het geval u zelf in contact wilt staan met een maatschappij, stel ik deze daarvan op de hoogte. Graag word ik door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de maatschappij. Ik vraag u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid, en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan mij door te geven.

## **Bereikbaarheid**

U kunt mij op diverse manieren bereiken:

- Graan 23 te 6461 RB Kerkrade
- 06 50 548 352
- [info@daveholleman.nl](mailto:info@daveholleman.nl)
- [www.daveholleman.nl](http://www.daveholleman.nl)
- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Whatsapp

## **De betaling**

De door u verschuldigde betalingen worden door de maatschappij bij u geïncasseerd, meestal door middel van automatische incasso. Het is belangrijk dat u de betalingen op tijd verricht. Betaalt u niet- of niet tijdig, dan kan de maatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde betaling gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden aan u in rekening gebracht.

## **Mijn relatie met maatschappijen**

Ik ben onafhankelijk. Dat wil zeggen dat ik volledig vrij ben om u producten van verschillende maatschappijen te adviseren. Er is geen financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij geheel of gedeeltelijk eigenaar van mijn kantoor.

## **Hoe word ik beloond?**

Als u ervoor kiest uw financiële zaken door mij te laten verzorgen, dan moet daar uiteraard een vergoeding tegenover staan. U ontvangt van mij een factuur voor mijn werkzaamheden. In de verschillende 'Dienstverleningsdocumenten' leest u alles over de kosten van mijn advies. U kunt ze inzien en downloaden vanaf mijn website.

## **De kwaliteit**

Ik ben ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12018328. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen en/of adviseren in financiële diensten. Ik beschik over alle benodigde diploma's om aan de wettelijke vereisten te voldoen. Om mijn kennisniveau te waarborgen neem ik deel aan de wettelijk verplichte Permanente Educatie. Ik doe er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook ik kan fouten maken, daarom heb ik een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u betekent dit een stuk extra zekerheid.

## **Beëindiging relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met mij te beëindigen. U kunt maatschappijen verzoeken de lopende producten over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook kan ik zelf het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven. De zorgplicht voor de afgesloten producten ligt bij mij totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## **Klachten**

Ik doe mijn best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over de dienstverlening. Ik hoop dat u dat dan kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht neem ik contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een goede oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtcollege:

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoon: 0900 – 355 22 48

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)