

# DIENSTENWIJZER

## Waarom deze dienstenwijzer?

Op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) zijn wij verplicht u informatie te verstrekken voordat een financiële overeenkomst tot stand mag komen.

In deze dienstenwijzer geven wij daarom de belangrijkste informatie over onze onderneming. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.

## Wie zijn wij?

Regio Advies Groep Dussen BV  
Van der Dussenlaan 6a  
4271 AP Dussen

## Bereikbaarheid.

Telefoon: 0416-391132  
E-mail: mail@regioadviesgroepdussen.nl  
Internet : www.regioadviesgroepdussen.nl

## Openingstijden.

Maandag t/m vrijdag 09.00 – 17:00 uur  
Buiten onze openingstijden zijn wij geopend op afspraak.

## Met de vergunning die wij hebben mogen wij adviseren en bemiddelen in.

Schadeverzekeringen  
Levensverzekeringen  
Hypothecair krediet  
Consumptief krediet  
Elektronisch geld  
Sparrekeningen  
Betaalrekeningen

## Lidmaatschappen en registraties.

Ons kantoor is geregistreerd bij de volgende organisaties:

## Autoriteit Financiële Markten. (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de financiële dienstverleners. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12042946.

## Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en we komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD. Ons aansluitnummer is 300.015928.

## Kamer van Koophandel.

In het handelsregister van de kamer van koophandel staan wij ingeschreven onder nummer 62061887.

## 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 en zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wel hebben wij voor bemiddelen van betaal- en spaarrekeningen een exclusieve samenwerking met de RegioBank.

### Ondernemersvrijheid.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### 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 factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie ook onder. Maar

ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep op de uitkering wordt gedaan. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders aan uw wensen voldoet.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, 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 vooraf.

#### **Hoe zit het met onze Kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

#### **Schadeverzekeringen.**

De kosten van onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product en zitten grotendeels verwerkt in de premie van een verzekering. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Daarnaast brengen wij u bij wijzigingen of beëindiging van uw schadeverzekering(en) mutatiekosten in rekening. Onze overige dienstverlening verrichten wij op basis van een verrichtingentarief of uurtarief.

#### **Vergoeding op basis van een verrichtingentarief.**

De hoogte van 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 aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor doorgaans geen provisie van de bank of verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer

onafhankelijk en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een aanbieder.

#### **Vergoeding per uur.**

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt. Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen met u afspraken over de wijze en hoogte van onze beloning.

#### **Tarieven complexe producten en hypotheke.**

Ingeval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke, zijn wij vanaf 1 juli 2013 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling het standaard dienstverleningsdocument behorende bij uw dienstverleningsvraag uit te reiken en u daarmee te informeren over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening.

#### **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. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### **Totaalbeeld.**

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Het is voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

#### **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. In ieder geval vragen wij u om 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.

#### **Als u een klacht heeft.**

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 heeft.

**Eerst de klacht kenbaar maken aan ons.**

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht zo snel mogelijk proberen te verhelpen.

**Daarna eventueel naar het klachteninstituut.**

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijk stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële

Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

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

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

**Privacy.**

Vanwege onze dienstverlening beschikt ons kantoor 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 dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag.

**Aansprakelijkheid.**

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

**Dienstverleningsdocument.**

In het dienstverleningsdocument leggen wij uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.