

DGA FINANCIEEL ADVISEURS

DIENSTENWIJZER



Financieel Adviseurs bv



Geachte relatie,

DGA Financieel Adviseurs is al ruim 15 jaar hét adres in Den Haag en omstreken voor al uw financiële zaken. Zowel voor particuliere als zakelijke relaties. Als één van de grotere advies- en bemiddelingskantoren hebben wij op ieder gebied specialisten in huis om u een gedegen advies te geven, waarbij ouderwetse service en persoonlijk contact hoog in het vaandel staan.

Of het nu gaat om een hypotheek, verzekering of pensioen: onze ervaren adviseurs bekijken samen met u welke oplossing het beste bij uw persoonlijke situatie past. Bovendien kunnen wij u tarieven bieden die tot de laagste van Nederland behoren. In deze dienstenwijzer vindt u verdere informatie over onze dienstverlening.

DGA Financieel Adviseurs staat ook voor u klaar nadat u een overeenkomst heeft afgesloten! Heeft u vragen over uw lopende hypotheek, financiering, verzekering, of wilt u een nieuw product afsluiten? Dan kunt u ons telefonisch bereiken via telefoonnummer **070 – 355 66 48**. Belt u gerust, want wij zijn u graag van dienst!

Of ga naar **www.dga.nl** voor onze tarieven en aanbiedingen. Daar kunt u desgewenst ook direct een aanvraag doen.

Met vriendelijke groet,



Jeroen van Lunen
directeur

DGA Financieel Adviseurs is op maandag t/m vrijdag geopend van 9.00 - 17.30 uur. Afspraken buiten kantooruren zijn uiteraard mogelijk.



DIENSTENWIJZER

Inleiding

De overheid hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. De Wet op het financieel toezicht (Wft) verlangt dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een financiële overeenkomst informatie ontvangen over de aard en reikwijdte van onze dienstverlening.

De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): www.afm.nl.

Deze dienstenwijzer is een informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een bank of verzekeringsmaatschappij te sluiten.

Bemiddelen en adviseren

DGA Financieel Adviseurs B.V. is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12002612.

Met onze vergunning mogen wij bemiddelen en/of adviseren in:

- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- levens- en schadeverzekeringen
- spaar- en betaalrekeningen
- elektronisch geld
- pensioenverzekeringen
- premiepensioenvorderingen

Bemiddelen: een bemiddelaar is een tussenpersoon wiens werkzaamheden erop gericht zijn om overeenkomsten inzake financiële producten tot stand te brengen tussen consumenten en aanbieders. Een bemiddelaar kan daarbij advies verstrekken.

Daarnaast kan een bemiddelaar aanbieders assisteren bij het beheer en de uitvoering van dergelijke overeenkomsten en bijvoorbeeld, bij verzekeringen, de klant behulpzaam zijn bij het indienen van een claim bij de betrokken verzekeraar.

Adviseren: onder advies wordt in de Wft verstaan het aanbevelen van één of meer financiële producten aan een specifieke consument. Een advies houdt altijd rekening met de wensen van de consument in combinatie met zijn klantprofiel. In een dergelijk klantprofiel wordt onder meer vastgelegd welke ervaring de klant heeft met financiële producten.

Onze dienstverlening bij het afsluiten van een financieel product

Bij het afsluiten van een financieel product is grote zorgvuldigheid geboden. Immers, het gaat over het algemeen over veel geld en over een beslissing voor langere tijd. Daarom is het van groot belang dat u zo goed mogelijk wordt geïnformeerd over de diverse mogelijkheden, zodat u uiteindelijk een weloverwogen keuze kunt maken voor het financiële product dat niet alleen nu, maar ook in de toekomst bij u en uw situatie past. Het is onder meer onze taak om u bij deze keuze behulpzaam te zijn.



Vijf stappen

Het afsluiten van een financieel product kan worden verdeeld in vijf stappen die achtereenvolgens worden doorlopen. Gedurende het gehele traject bent u verzekerd van persoonlijke begeleiding door een van onze ervaren medewerkers.

Stap 1: Oriëntatie en informatie

- Vaststellen van uw informatiebehoefte.
- Wij informeren u over DGA Financieel Adviseurs en haar dienstverlening.
- Wij informeren u over de aard en het verloop van het dienstverleningsproces.
- Wij attenderen u op de mogelijkheden om kennis te nemen van relevante productinformatie zoals bijvoorbeeld financiële bijsluiters of prospectus(sen).
- U ontvangt van ons de relevante dienstverleningsdocumenten.

Stap 2: Analyse

- Het inventariseren van uw persoonlijke gegevens.
- Het opstellen van uw klantprofiel.
- Het inventariseren van uw behoeften en wensen.
- Het vaststellen van uw randvoorwaarden en keuzecriteria.

Stap 3: Advisering

- De adviseur bepaalt de reikwijdte van het advies.
- De adviseur doet voorstellen en bespreekt de aanbevolen financiële producten met u.
- De adviseur presenteert en bespreekt het eindadvies met u.

Stap 4: Bemiddeling

- Wij stellen uw keuze(s) vast.
- De adviseur legt in geval van een advies, waarbij u keuze(s) maakt die niet overeenkomen met het advies, dit vast en wijst u op de mogelijk nadelige gevolgen van die keuze.
- Samen met u vullen wij de aanvragen in voor de door u gekozen financiële product(en).
- Wij vragen (een) offerte(s) op en bespreken deze met u.
- Als alles naar wens is kunt u de offerte(s) ondertekenen.

Stap 5: Afhandeling

- Wij handelen alle relevante acceptatie- en administratieprocessen voor u af.
- Wij maken afspraken met u over de nazorg.



Onze relatie met banken en verzekeringsmaatschappijen

DGA Financieel Adviseurs is volledig vrij in haar advies. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting om bij ons advies te kiezen voor financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere aanbieders van financiële producten. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming en geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Periodiek maken wij een zorgvuldige selectie uit de beschikbare financiële producten. Hierbij werken we samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die geschikt voor u zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan. Wij adviseren niet op grond van een objectieve analyse. Het gegeven advies zal daarom niet gebaseerd zijn op een analyse van alle vergelijkbare op de markt verkrijgbare financiële producten.



Volmacht

DGA Verzekeringen b.v., onderdeel van DGA Financieel Adviseurs b.v., heeft een volmacht van ASR, Delta Lloyd, Nationale Nederlanden en Reaal Verzekeringen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.



Wijze waarop wij worden beloond

De beloning voor onze dienstverlening kan bestaan uit provisie die door de bank of verzekeringsmaatschappij aan ons wordt betaald, uit een vast bedrag dat wij rechtstreeks bij u in rekening brengen of een combinatie daarvan.

Als bijlage verstrekken wij u informatie over de beloning die wij ontvangen. Wij informeren u voorafgaand aan het sluiten van een financieel product over de exacte hoogte van onze beloning.



Beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van u, als klant, centraal. Ook bij de wijze waarop wij onze medewerkers belonen houden wij daar rekening mee. Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast en marktconform salaris. Afhankelijk van de functie is een deel van de beloning variabel. Wij sturen onze medewerkers onder andere aan op vakbekwaamheid, kwaliteit van de adviezen en klantgerichtheid. Wilt u ons volledige beloningsbeleid inzien, kijk dan op onze website: www.dga.nl.



Betalingen

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de bank, dient u rechtstreeks te voldoen. De overeengekomen maandtermijn wordt steeds op een vaste datum van de maand automatisch van uw betaalrekening afgeschreven. Wij raden u aan ervoor te zorgen dat er steeds voldoende saldo op uw betaalrekening staat. Achterstanden in betalingen kunnen later resulteren in hoge inhaalbetalingen, of mogelijk zelfs in problemen met de bank.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso, acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover afspraken met u maken. Wanneer u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting jegens de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (via ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.



Kijk en vergelijk!

Voor banken gelden andere regels voor het inzichtelijk maken van de bijkomende kosten dan voor tussenpersonen. Daarom is het lastig om offertes te vergelijken. Het is van belang dat u in ieder geval alleen identieke offertes vergelijkt, dus met bijvoorbeeld hetzelfde hypotheekbedrag en dezelfde rentevaste periode. Kijkt u dan vooral naar de voorwaarden en de maandlast, want daaruit kunt u afleiden welke offerte voor u het gunstigste uitpakt.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook wat van u. Vanzelfsprekend verwachten wij dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat de verzekeraar, op grond van de verzekeringsvoorwaarden, gerechtigd is u bij schade niet of niet geheel te vergoeden.

Heeft u elders verzekeringen lopen dan is het voor ons van belang dat wij dat weten. Deze informatie is van bijvoorbeeld van belang om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Als uw persoonlijke situatie wijzigt en/of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dat aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's niet of onvoldoende verzekerd blijven. Indien u deze wijziging(en) telefonisch aan ons doorgeeft kan het zijn dat wij u verzoeken deze wijziging ook schriftelijk door te geven. Wij verwachten ook dat u dit binnen 2 dagen daadwerkelijk doet.

Voor alle duidelijkheid; onder wijziging van de persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van de woning, wijziging van beroep, relevante wijziging van inkomen, aan- en/of verbouw van de woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging(en) in elders lopende verzekeringen.

Contacten met de verzekeraar(s) lopen via ons. Mocht u toch zelf in contact treden of komen met de verzekeraar dan verzoeken wij u ons hiervan in kennis te stellen. Wij verzoeken u de gegevens van de stukken te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden per omgaande aan ons door te geven.

Een mededeling gedaan aan de ene (aspirant) verzekeringnemer of (aspirant) verzekerde wordt beschouwd als gedaan aan de andere(n) partner.



Bescherming persoonsgegevens

DGA Financieel Adviseurs registreert uw gegevens voor aanvraag, relatiebeheer, preventie en om u te informeren over onze producten en diensten. Indien u geen prijs stelt op deze informatie, dan kunt u dit melden bij onze klantenservice: Antwoordnummer 84365, 2508 WB Den Haag. De registratie is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag, onder de meldingsnummers 1070429 en 1070430.



Beëindiging relatie

U heeft 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. Ook van onze kant zijn wij vrij om de relatie te beëindigen. De bij ons lopende verzekeringen kunnen dan worden overgedragen aan een andere adviseur.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit aan ons te laten weten. Wij luisteren naar u en zoeken naar een passende oplossing. U kunt uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail aan ons kenbaar maken. Alle klachten worden zo spoedig mogelijk door ons behandeld. Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich altijd wenden tot de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten. U kunt zich in dat geval richten tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248
Internet: www.kifid.nl
Aansluitnummer: 300.000460

DGA Financieel Adviseurs B.V.

Adres

Kranenburgweg 94
2583 EN Den Haag

Postadres

Postbus 82059
2583 EB Den Haag

Telefoon

070 – 355 66 48

Fax

070 – 355 79 50

Internet

www.dga.nl

E-mail

info@dga.nl

Bankrekeningnummer ING

65.55.90.854

Postbankrekeningnummer

434.38.69

Kamer van Koophandel

Nr. 27165775

Aangesloten bij:



Openingstijden

Ons kantoor is op maandag t/m vrijdag geopend van 9.00 - 17.30 uur. Afspraken buiten kantooruren zijn uiteraard mogelijk.



Financieel Adviseurs bv



Kranenburgweg 94, 2583 EN Den Haag
070 – 355 66 48