

Duisenburgh Financieel Advies B.V.

Bent u niet tevreden: vertel het ons
Bent u wel tevreden: vertel het anderen

DIENTENWIJZER

Kantoor	: Duisenburgh Financieel Advies B.V.
Bezoekadres	: Eindhovenseweg 67
Postcode	: 5582 HR WAALRE
Postadres	: Postbus 123
Postcode	: 5580 AC Waalre
Telefoon	: 040-222 21 12
Fax	: 040-222 22 84
Email	: info@duisenburgh.nl
Website	: www.duisenburgh.nl
Inschrijving AFM register	: 12010023
Inschrijving handelsregister	: KvK Brabant 17171436

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Wie zijn wij?	2
Onze diensten	2
Wat verwachten wij van u?	4
Onze bereikbaarheid	4
De betaling	5
Onze relatie met aanbieders van financiële producten	5
Beloning	6
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	6
Beëindiging relatie	7
Klachten	7
Tot slot	8
Bijlage: samenwerkingsverbanden	9

Inleiding

Duisenburgh Financieel Advies B.V. hecht grote waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Met deze informatie kunt u zich een goed beeld vormen van wie wij zijn, hoe wij werken en welke kwaliteitseisen wij stellen.

Tevens is per 1 januari 2007 de Wet financieel toezicht (Wft) van kracht. Alle financiële dienstverleners hebben vanaf 1 januari 2007 een vergunning nodig op basis van de Wft. Het deel Gedragstoezicht financiële ondernemingen in de Wft bevat regels waaraan financiële ondernemingen moeten voldoen bij het verlenen van hun diensten, zoals regels voor het informeren van consumenten (transparantie) en de zorgplicht van financiële ondernemingen. Een financiële dienstverlener adviseert en bemiddelt in financiële producten. De complete tekst van de Wet financieel toezicht kunt u vinden op de website van het Ministerie van Financiën: www.minfin.nl

Voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst kan de consument inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die Duisenburgh Financieel Advies B.V. (de financiële dienstverlener) hen biedt. Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop we werken, waar wij voor staan, met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening wat u van ons kunt verwachten.

Wie zijn wij?

Duisenburgh Financieel Advies B.V. is een gespecialiseerd en onafhankelijk adviesbureau dat zich richt op particuliere en zakelijke klanten. Onze doelstelling is: het zorgvuldig en deskundig informeren en adviseren van cliënten en daarbij bemiddelen in alle vormen van verzekeringen, hypotheek en bancaire producten (financiële dienstverlening). De werkwijze van ons kantoor kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid in combinatie met persoonlijke aandacht voor relaties.

Onze diensten

Duisenburgh Financieel Advies B.V. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

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

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

Hypotheekadvisering

Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Uiteraard kunt u ook bij ons terecht voor het oversluiten van uw bestaande hypothecaire financiering. Bij een goed hypotheekadvies gaat het om meer dan geld alleen.

Beleggingsfinancieringen

Met beleggingsfinancieringen richten we ons op de lange termijnfinanciering van woningen, winkels, winkelcentra, kantoren en bedrijfsobjecten.

Bedrijfsmatige financieringen

Uw bedrijfsmatige financieringen is maatwerk. Niet alleen de financieringsbehoefte voor dit moment speelt daarbij een rol, maar ook uw plannen voor de verdere ontwikkeling van uw bedrijf. Ook voor financieringen geldt dat het geen doel op zich is. Verder kunt u denken aan: overname door uw opvolgers, het waarborgen van de continuïteit van uw bedrijf.

Particuliere en zakelijke schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt in het geval van (al dan niet langdurige) ziekte, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis of in uw bedrijf. U kunt hierbij denken aan een arbeidsongeschiktheids-, ziektekosten-, reis-, inboedel-, opstal-, aansprakelijkheids-, rechtsbijstand-, gebouwen-, machine- en een autoverzekering.

Levensverzekeringen

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

Risicoverzekeringen

Hierbij gaat het om verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Pensioenen

Wij adviseren en bemiddelen op gebied van pensioen in de breedste zin van het woord. Graag regelen wij voor u als ondernemer de pensioenregeling voor uw werknemers. Samen met u bekijken wij de mogelijkheden voor uw bedrijf en geven invulling op basis van uw wensen en budget.

Als werknemer kunnen wij u uiteraard ook van dienst zijn. Als u in het verleden van werkgever bent veranderd, kan er sprake zijn van een zogenaamde 'pensioenbreuk', omdat de oude en de nieuwe regelingen niet op elkaar zijn afgestemd. Als uw partner een eigen pensioenregeling heeft wordt bij de berekening van het maximaal op te bouwen pensioen, twee keer de AOW inbegrepen, terwijl deze in werkelijkheid later maar één keer wordt uitgekeerd. Een pensioenregeling houdt niet in alle gevallen rekening met allerlei extra's, zoals bijzondere vergoedingen, een auto van de zaak, een bonus of een dertiende maand. Of u eerder kunt stoppen met werken, is afhankelijk van de leeftijd waarop u stopt en het inkomen dat u wenst. Als u een tekort voorziet, kunt u dat op verschillende manieren aanvullen. Wij bekijken graag samen met u de mogelijkheden.

Financiële Planning

In het door ons opgesteld financieel plan kunt u zien hoe u uw pensioen, spaargeld, beleggingen, hypotheken en vermogensvorming (rekening houdend met fiscale en andere wetgeving) het beste kunt regelen.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en aan onze dienstverlening hoge eisen stellen maar wij verwachten ook een aantal zaken van u. Wellicht is het overbodig om te melden maar wij verwachten dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is deze schade niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons noodzaak hiervan op de hoogte te zijn. 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 als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat

belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging in uw persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende gebeurtenissen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging verzekerde zaken, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van de woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar of wanneer wij het verstandiger achten dat u rechtstreeks contact heeft met de verzekeraar stellen wij de verzekeraar hiervan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken goed controleert of deze in overeenstemming zijn met hetgeen u wenst en met u is afgesproken. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets onduidelijk is, of onjuist is weergegeven, of niet in overeenstemming is met de gemaakte afspraken, stel ons dan onmiddellijk op de hoogte zodat wij dit kunnen laten corrigeren.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft, bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

Onze bereikbaarheid

Wij vinden het erg belangrijk dat u ons goed kunt bereiken en wij bieden u daarom de volgende mogelijkheden om contact met ons op te nemen.

Adres	Eindhovenseweg 67, 5582 HR Waalre
Telefoonnummer	040-222 21 12
Faxnummer	040-222 22 84
Email	financieeladvies@duisenburgh.nl
Website	www.duisenburgh.nl

Hoewel wij geen vaste openingstijden hebben (onze adviseurs werken ook in de avonduren), kunt u in de meest voorkomende gevallen contact met ons opnemen tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur). U wordt dan te woord gestaan door één van onze medewerkers die u van dienst kan zijn. Mocht er onverhoopt niemand op ons kantoor aanwezig zijn dan kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk (in ieder geval de volgende werkdag) teruggebeld.

Indien u een adviesgesprek wenst kunt u het beste van te voren een afspraak maken met één van onze adviseurs.

De betaling

Premie- en rentebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elk financieel product wordt aangegeven welke betalingswijze gevolgd zal worden. U kunt de financiële instelling machtigen om de periodieke betalingen via automatisch incasso van uw bank- of girorekening af te schrijven. Afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u bekend gemaakt is. Ook kunt u bij veel maatschappijen uw premie c.q. rente overmaken met behulp van internetbankieren of een acceptgiro.

U kunt ervoor kiezen om de premies per jaar, per half jaar, per kwartaal of maandelijks te betalen. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor waarvan u vooraf op de hoogte wordt gesteld. Rente wordt in principe maandelijks betaald.

Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening gebracht worden. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u het contact met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Onze relatie met aanbieders van financiële producten

Duisenburgh Financieel Advies B.V. is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om de financiële producten van verschillende verzekeringsmaatschappijen en hypotheekverstrekkers te adviseren. Dit betekent dat wij met geen enkele financiële instelling contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Tevens is er geen enkele financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij die geheel of gedeeltelijk eigenaar is van ons kantoor. Wij kunnen u daarom objectief adviseren. Dat wil niet zeggen dat wij met alle verzekeraars en hypotheekverstrekkers zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars en hypotheekverstrekkers. Een lijst met namen van verzekeraars en hypotheekverstrekkers met wie wij een relatie onderhouden vindt u in de bijlage. De financiële producten in ons assortiment nemen wij rechtstreeks af bij de aanbieders. Enkele producten worden ons ter beschikking gesteld door een serviceprovider.

Onze beloning

Tarieven

Wij ontvangen rechtstreeks van u een beloning voor onze financiële dienstverlening. U betaalt voor de producten zelf **geen** afsluitkosten en wij ontvangen van de maatschappij **geen** vergoeding. U krijgt in alle gevallen *voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst* inzage in de hoogte van de totale beloning. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover ook vooraf.

Maatwerk

Om u goed te kunnen adviseren, investeren wij de nodige tijd. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie. Voor overige diensten, hypotheek >= € 350.000, BKR noteringen, ondernemers, ZZP-ers, freelancers, expats en echtscheidingen gelden speciale maatwerk tarieven.

Ons uurtarief bedraagt € 150,- .

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 10% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze dienstverlening beschikken wij 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. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken

Duisenburgh Financieel Advies B.V. voldoet aan de wettelijke eisen om in verzekeringen en andere financiële diensten te mogen bemiddelen. Duisenburgh Financieel Advies B.V. is bij de volgende instellingen aangemeld:

- bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met vergunningnummer 12010023
- in het handelsregister Kamer van Koophandel onder nummer 17171436
- bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening onder nummer 300.006513

Registratie bij de AFM is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen en hypotheeklen.

Frank van Daal is gecertificeerd voor de Federatie Financiële Planners en ingeschreven in het bijbehorende register (www.ffp.nl). Daarnaast is hij in het bezit van de titel Master in Financiële Planning en ingeschreven in het bijbehorende register (www.registtermfp.nl).

Barry Jansen is Erkend Hypotheekadviseur en ingeschreven in het register van de stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (www.seh.nl) en eveneens gecertificeerd voor de Federatie Financiële Planners en ingeschreven in het bijbehorende register (www.ffp.nl).

Rob van Daal en Rian Kouwenberg zijn Erkend Hypotheekadviseur en ingeschreven in het register van de stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (www.seh.nl)

Om ingeschreven te worden in genoemde registers moet men aan hoge kwaliteitseisen op het gebied van vakbekwaamheid, professionaliteit, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis op peil wordt gehouden. Wij bekwamen ons in ons vak via permanente educatie.

Uiteraard zijn wij ook in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering ondergebracht bij BAVAM.

Beëindiging relatie

U bent geheel vrij om op elk moment uw relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder opgave van reden, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering(en) ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, een afhandeling, gebrekkige informatie of onze werkwijze in het algemeen verzoeken wij u vriendelijk ons dat zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op en onderzoeken op welke wijze wij met u tot een oplossing kunnen komen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Kifid behandelt alleen klachten die gaan over financiële producten en diensten die vallen onder de Wet Financieel Toezicht. Dit zijn bijvoorbeeld producten als verzekeringen, bank- of effecten-rekeningen, krediet- of hypotheekcontracten. Het betreft ook de bemiddeling of advisering daarvan.

U kunt altijd naar de rechter gaan in geval van een conflict, maar de binnen Kifid werkzame Ombudsman en Geschillencommissie kunnen u een alternatief bieden: in een relatief kort tijdsbestek (procederen kost vaak jaren) wordt in overleg met de betrokken financiële dienstverlener getracht een oplossing te vinden of wordt geoordeeld over de kwestie. In alle gevallen wordt de ingediende zaak eerst aan de Ombudsman voorgelegd. Wanneer de consument niet achter het resultaat van de Ombudsman staat, kan hij/zij de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Wanneer u een klacht indient bij de Geschillencommissie wordt u een bijdrage gevraagd van €50. U dient te weten dat de geschillencommissie in de regel uitspraak doet in de vorm van bindend advies. Bindend advies betekent dat de partijen die een geschil aan de Geschillencommissie voorleggen aan de uitspraak van de Geschillencommissie zijn gebonden. Als de uitspraak bijvoorbeeld luidt dat u schadeloos moet worden gesteld, is de dienstverlener verplicht u schadeloos te stellen. Als de uitspraak luidt dat u geen recht heeft op schadevergoeding, dan bent ook u aan die uitspraak gebonden.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u hiervoor terecht bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Duisenburgh Financieel Advies B.V. is ingeschreven bij het KiFiD onder nummer 300.006513.

Aansprakelijkheid en Algemene voorwaarden

Duisenburgh Financieel Advies B.V. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Duisenburgh Financieel Advies B.V. is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Duisenburgh Financieel Advies B.V. van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

Tot slot

Wij vertrouwen erop u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.

Met vriendelijke groet,

Duisenburgh Financieel Advies B.V.
November 2015

Bijlage: samenwerkingsverbanden

Voor een complete invulling van onze dienstverlening, werken wij direct of indirect samen met de volgende financiële instellingen:

Geldverstrekkers

ABN AMRO
Aegon
Allianz
Argenta
ASR
BLG
BNP Paribas
Delta Lloyd
Direkt Bank
Florius
Hypotrust
ING
Nationale Nederlanden
Obvion
Rabobank
Reaal
Rijnlandse
SNS Bank
Westland Utrecht

Kredietverstrekkers

Credivance
De Nederlandse Voorschotbank
Interbank
NVF Voorschotbank

Beleggingsinstellingen

Allianz Nederland
Insinger de Beaufort
Noord Nederlands Effectenkantoor
Palladyne Asset Management
Westland Utrecht Effectenbank

Verzekeringsmaatschappijen

Aegon
Allianz
Arag
ASR
Callas
Cardif
DAS
De Amersfoortse
Delta Lloyd
Europeesche
Erasmus
Florius
Generali
Goudse
Hippo Zorg
Klaverblad
Legal & General
HDI-Gerling Verzekeringen
Nationale Nederlanden
NH1816
Reaal
TAF
Schouten Insurance
VKG
Zwitserleven
IQ Assuradeuren

Uitvaartverzekeraars

Dela
Monuta
NH1816