

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet financiële dienstverlening van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. In deze bijlage vermelden wij de belangrijkste gegevens zodat u zich in één oogopslag kunt verzekeren van een goede beslissing.

Onze gegevens

Adviescentrum van de Graaf
Energieweg 11
3281 NH Numansdorp
Postbus 7478
3280 AG Numansdorp
Telefoon 0186-575619
E-mail info@adviescentrum.net
Website www.adviescentrum.net
Ingeschreven KvK onder nummer 24323504
Wft vergunning Autoriteit Financiële Markten
nummer 12007144
onderdelen Hypothecaire kredieten
Consumptieve kredieten
Sparen en betalen
Electronisch geld
Levensverzekeringen
Schadeverzekeringen
SEH nummer 4395

Adviesgebieden

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Hypotheken
- Financieringen
- Levensverzekeringen
- Spaarproducten
- Aanvullende pensioenen
- Personal Benefits
- Employee Benefits
- Schadeverzekeringen

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Analyseren van uw wensen
- Alternatieven aanbieden, waaruit u kunt kiezen
- Motiveren van onze keuze
- Aanvragen van de verzekering
- Verzorgen van voorlopige dekking
- Opzeggen van de oude verzekering
- Controleren van de verzekeringsdocumenten
- Archiveren
- Beheren van de door u afgesloten verzekering
- Actueel houden van uw verzekering
- Controleren premietarief
- Verzorgen van de uitkering
- Verzorgen gespreide premiebetaling
- Verzorgen premie incasso
- Verstrekken van periodieke aanvullende informatie

Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Op deze gegevens is een persoonsregistratie van toepassing (www.cbpweb.nl), CBP meldingsnummer 1323449. Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden.

Samenspel Adviescentrum van de Graaf en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Schades direct te melden
- Eerlijke informatie

Deskundigheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de professionaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van alle relevante algemene en specifieke verzekeringsdiploma's alsmede de benodigde kennis op het gebied van pensioenen en hypotheek. Deze kennis wordt door opleidingen up-to-date gehouden.

Beloning

In sommige gevallen waarin u een verzekering afsluit ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. In alle andere gevallen brengen wij onze cliënten rechtstreeks kosten in rekening. Dit geschiedt op basis van een uurtarief dat wij vooraf met u hebben overlegd.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers wordt niet bepaald door de hoeveelheid werk die gedaan wordt, het aantal afgesloten en/of bemiddelde producten of adviezen die worden gegeven. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris. Onze medewerkers worden beoordeeld op klantgerichtheid, inzet en betrokkenheid. De beloning van onze medewerkers wordt op basis van deze beoordeling bepaald.

Juridische positie

Wij hebben geen enkele verplichting of productieve afspraak met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk!

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing. Door ons is een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een reactie. U kunt uw klacht ook voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waaraan voor u geen kosten zijn verbonden.

Dienstenwijzer

In dit overzicht hebben wij getracht onze dienstverlening op een beknopte wijze inzichtelijk te maken. Wij beschikken ook over een uitgebreide versie in de vorm van onze dienstenwijzer. Deze kunt u vinden op www.adviescentrum.net. Op aanvraag zenden wij u ook graag een exemplaar toe.