

Dienstenwijzer

ABC Consulting Financiële Diensten

*Ons kantoor heeft zich gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: **ABC Consulting Financiële diensten**. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam, adres en postadres:

ABC Consulting Financiële Diensten
Kastelenplein 168 F
5653 LX EINDHOVEN
Postbus 7927
5605 SH EINDHOVEN

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid:

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 040 – 252 76 00
Fax: 040 – 252 76 10
E-mail: info@abc-consulting.nl
Internet: www.abc-consulting.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantooruren bereikbaar via telefoonnummer 06-41412612.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de reguliere openingstijden van 08:45 tot 17:15 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooruren maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet:

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan.
Ga naar www.abc-consulting.nl

Lidmaatschappen en registraties:

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010581. www.afm.nl

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden. www.Adfiz.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij Kifid is 12010581. www.kifid.nl

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 17093079. www.kvk.nl

Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

Wij zijn als geregistreerd erkend hypotheekadviseur aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheek Adviseurs. www.seh.nl

Nederlandse Vereniging Financieringsadviseurs (NVF)

Een brancheorganisatie die de belangen van professionele financieringsintermediairs behartigt. Een kantoor dat is aangesloten bij de NVF biedt, mede door de ondertekende gedragscode, waarborgen aan de consument voor o.a. deskundigheid en integriteit. www.nvf.nl

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële oplossingen en producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen:

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen:

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet:

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

Consumptief krediet:

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Sparen:

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in spaarproducten.

Banksparen:

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in bankspaarproducten.

Beleggen:

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren, begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor.

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. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid:

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders:

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, software, kosten van huisvesting, opleidingen (met permanente educatie) en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Complexe producten (Levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen, uitvaartverzekeringen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) e.d.)

Voor onze dienstverlening in deze producten wordt een vooraf afgesproken vast tarief gerekend. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er na advies via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, kan het zijn dat u ons een vergoeding verschuldigd bent. Hierover wordt u dan vooraf ingelicht. Zie volgende bladzijde voor de vaste tarieven.

Kosten complexe producten

De kosten kunnen uit verschillende delen bestaan: advieskosten en bemiddelingskosten. De advieskosten bestaan uit een eenmalig bedrag als vergoeding voor de uren die de adviseur aan uw persoonlijk advies besteedt. Als u graag wil dat de adviseur de geadviseerde hypotheek en/of eventuele verzekeringen voor u afsluit, betaalt u daarvoor bemiddelingskosten.

Advies- en bemiddelen hypotheek

Kennismaking- / oriëntatiegesprek	Kosteloos
Integraal hypotheekadvies doorstromer	€ 1.495
Integraal hypotheekadvies starter	€ 1.295
Bemiddelen hypotheek	€ 995

Wijzingen bestaande hypotheek

Verhogen van de bestaande hypotheek / 2e hypotheek	€ 1.495
Kleine verhoging van de bestaande hypotheek (tot 10% van de lening en maximaal € 20.000,-) zonder advies	€ 495
Advies bij omzetten van de hypotheek bij de bank of verzekeraar waar u al zit	€ 125 per uur
Advies bij ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 125 per uur
Advies voor nabestaanden bij overlijden	€ 125 per uur
Advies bij expiratie van polissen	€ 125 per uur

Advies en bemiddelen overige producten

Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 395
Overlijdensrisicoverzekering	€ 295
Woonlastenbeschermer	€ 295
Levensverzekeringen	€ 295
Lijfrenterekening	€ 295
Uitvaartverzekering	€ 295
Internet spaarrekening	€ 50

Rekenvoorbeeld hypotheek:

Remco en Anne kopen voor het eerst een woning. Ze stappen naar onze Erkend Hypotheek-adviseur voor advies. De adviseur maakt een persoonlijk adviesrapport en biedt verschillende offertes aan. Samen kiezen ze de best passende oplossing. Remco en Anne vragen de adviseur om de hypotheek voor ze in orde te maken. Omdat ze straks alles goed geregeld willen hebben, wordt ook de geadviseerde overlijdensrisicoverzekering afgesloten.

Dit betalen Remco en Anne:

Integraal hypotheekadvies starter:	€	1.295
Bemiddelen hypotheek:	€	995
Bemiddelen overlijdensrisicoverzekering:	€	295 +
Totale kosten:	€	2.585

Advies- en bemiddelingskosten gespreid betalen??

Het totaalbedrag kan in overleg in maximaal 24 termijnen met een minimum van € 50,- per maand betaald worden.

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 veelal afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. We gaan er dan ook vanuit dat deze correct, volledig en actueel is.

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. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een verhuizing, wijzigingen in uw inkomenssituatie, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt raken of als u een recente grote uitgave hebt gedaan (woning). De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u (kunnen) geven. U blijft zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de aan ons verstrekte informatie.

Totaalbeeld:

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Informatie doornemen:

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij zijn menselijk en kunnen fouten maken. Dat kan eventueel ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons:

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

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut:

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Mocht u de relatie met ons kantoor volledig willen verbreken vragen we u vriendelijk dit schriftelijk aan ons mede te delen.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst!