

Algemeen Dienstverleningsdocument

Met dit Algemene Dienstverleningsdocument (dvd) maken wij u wegwijs bij HUIJERJANS Adviesgroep BV. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

HUIJERJANS Adviesgroep B.V.

Bezoekadres

Raadhuisplein 1
6077 AB St. Odiliënberg

Correspondentieadres

Postbus 6026
6077 ZG St. Odiliënberg

HUIJERJANS Adviesgroep BV adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheken, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als aan ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0475-533232
Fax : 0475 – 535455
Internet : www.huijerjans.nl
E-mail : info@huijerjans.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van
8.30 tot 12.30 uur en van
13.00 tot 17.00 uur

Buiten kantooruren staan wij u ook graag te woord, maar dan wel uitsluitend na afspraak. Bij noodgevallen kunt u ons 's avonds en in het weekend telefonisch bereiken.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

HUIJERJANS Adviesgroep BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Consumptief krediet

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening. Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* worden uw verzekerings- en bankzaken die wij u aan kunnen bieden goed en voordelig geregeld met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur. Om tot een gedegen advies te komen maakt HUIJERJANS Adviesgroep BV veelal gebruik van vergelijkingsprogramma's die niet alleen premievergelijkingen tussen de diverse aanbieders maken maar ook vergelijkingen tussen de polisvoorwaarden.

Hypotheek

Om een huis te kopen of te verbouwen wordt meestal een hypotheek afgesloten. U leent dan geld van een bank of een verzekeringsmaatschappij. Het gaat vaak om een langdurige verplichting, soms wel voor 30 jaar. HUIJERJANS Adviesgroep BV begeleidt u bij het gehele proces van zoeken en afsluiten van de hypotheek die bij u past. Bovendien houden we ook na het afsluiten een vinger aan de pols.

Pensioen & Inkomen

HUIJERJANS Adviesgroep BV geeft advies op het gebied van oudedagspensioen en nabestaandenpensioen. Ook op het gebied van inkomensvoorzieningen zoals arbeidsongeschiktheidsverzekeringen geven wij adviezen. Het is erg belangrijk om in een tijd waarin de sociale voorzieningen steeds minder worden u over deze onderwerpen goed door ons te laten adviseren.

Vermogen

Vermogensopbouw kan van belang zijn voor vele zaken zoals het aflossen van een hypotheek, het in de toekomst beschikken van een studiekapitaal of simpelweg het vormen van een spaarkapitaal voor onverwachte uitgaven. Vermogensopbouw is mogelijk binnen verzekeringsvormen en diverse bank(spaar)producten. Ook middels beleggingsrekeningen en –fondsen is vermogensopbouw mogelijk. HUIJERJANS Adviesgroep BV bemiddelt in al deze vormen.

Lenen

Naast hypothecaire leningen kan HUIJERJANS Adviesgroep BV ook bemiddelen in doorlopende kredieten en persoonlijke leningen. Ook is soms belening van een spaarverzekering mogelijk. Samen met u bekijken wij welke leningsvorm het beste bij u past.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Oriëntatie.** De adviseur van HUIJERJANS Adviesgroep BV en u maken kennis met elkaar. U geeft aan op welk gebied u onze adviezen nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering, pensioen of een andere dienst. U wordt vervolgens in detail uitgelegd hoe het stappenplan er uit ziet en wat de kosten daarvan zijn. Als u besluit de volgende stap te nemen maken wij samen met u een opdrachtbevestiging waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig omschreven zijn.
- **Inventarisatie.** De adviseur van HUIJERJANS Adviesgroep BV inventariseert samen met u in geval van complexe en impactvolle producten uw persoonlijke situatie en doelstellingen. In uw Persoonlijk Klantprofiel worden de volgende zaken vastgelegd:

- uw doelstellingen en wensen
- uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen
- uw kennis en ervaring met financiële producten
- uw leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.

- **Advies.** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u uw wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of daarin te bemiddelen.

- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

- **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

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. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging, de Adfiz.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dit geeft ons de vrijheid om u datgene te kunnen adviseren wat in uw belang is.

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

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Verzekering & Geld
- Lenen
- Pensioen en Inkomen
- Vermogen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij 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.

*Voor al onze financiële producten waarvoor wij bemiddelen ontvangen wij provisie met uitzondering van de producten die u hieronder kunt terugvinden bij **Vast tarief**.*

Vast tarief

Voor hypotheekadvies werken wij met vaste tarieven. 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 financiële instelling afsluit.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloofd door een financiële instelling.

Onze tarieven voor dienstverlening op het gebied van hypotheke staan in de bijlagen van dit dienstverleningsdocument.

Voor advies, bemiddeling en nazorg inzake de wat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) "complexe producten" noemt werken wij met een vast tarief welk u kunt terugvinden in ons daar speciaal voor die producten beschikbare specifieke Dienstverleningsdocument. Het gaat daarbij om de navolgende producten: hypotheke, betalingsbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, uitvaartverzekeringen, levensverzekeringen, bankspaarproducten en deelnemingen in een beleggingsfonds.

Abonnement

Soms is het mogelijk provisie te vervuilen voor een vast bedrag aan abonnementskosten.

Voor die specifieke gevallen werken wij met een vooraf besproken abonnementsovereenkomst.

Intern beloningsbeleid

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze accountmedewerkers in de binnendienst is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële producten die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde producten.

De hoogte van de beloning van onze financieel adviseurs in de buitendienst is voor een gedeelte variabel. De hoogte van dat variabele deel is afhankelijk van de kwaliteit en de hoeveelheid van hun werk. Hun variabele beloning is nooit een reden om een bepaalde hoeveelheid of soort financieel product te adviseren.

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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren.

Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, gezinssituatie en uw bezittingen.

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

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

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. Is dat niet het geval, dan verzoeken wij u dit binnen 14 dagen aan ons door te geven. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt HUIJERJANS Adviesgroep BV over gegevens van u als klant. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder meldingsnummer 1202271.

De (persoons-)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze Informatie-, advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhouding ondertekend.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a. U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b. Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d. Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e. Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f. Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen. Wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt dan zullen wij u erop moeten wijzen dat in het advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Aansprakelijkheid

HUIJERJANS Adviesgroep BV is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van HUIJERJANS Adviesgroep BV is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Als u een klacht hebt

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 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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

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

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Adfiz
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. HUIJERJANS is bij de AFM geregistreerd onder het nummer 12016561. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

ADFIZ

HUIJERJANS Adviesgroep BV is lid van de ADFIZ. De ADFIZ is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurance adviseurs. De bij de ADFIZ aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt de ADFIZ als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op www.adfiz.nl voor meer informatie.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Omdat deskundigheid bij ons hoog in het vaandel staat zijn al onze hypotheekadviseurs als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 10244. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

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 (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. HUIJERJANS Adviesgroep BV is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.012120. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Limburg staan wij geregistreerd onder dossiernummer 13021794.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op www.huijerjans.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.