

Een dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van onze beloning.

Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning.

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product bij een financiële instelling (verzekeraar) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte schriftelijk overeenkomst met u vast.

Aard van onze dienstverlening

Financiële dienstverlening vergt een integrale aanpak die uitgaat van uw specifieke situatie en rekening houdt met uw persoonlijke wensen. Ons kantoor heeft de vereiste vergunningen en biedt u deskundige advisering en bemiddeling op het gebied van:

- Collectieve inkomensverzekeringen;
- Pensioenverzekeringen.

Wat kunt u van ons verwachten?

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst:

- Wij inventariseren de wensen en mogelijk heden van onze klant.
- Wij analyseren de financiële risico's van onze klant.
- Wij adviseren de klant hoe hij deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waar de klant overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringsproducten kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties staan wij onze klanten zo goed mogelijk bij in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Wat verwachten wij van u?

Wij vragen u ons tijdig te informeren over alle zaken die van belang zijn, in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen.

Toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt volgens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12018967. Het register van financiële adviseurs kunt u raad plegen op www.afm.nl.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te laten kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Op uw verzoek geven wij graag aan met welke verzekeraars wij op dat moment samenwerken.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed moge lijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienst verlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachten procedure, dan kunt u deze bij ons opvragen. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienst- verlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
info@kifid.nl / www.kifid.nl

Beloning

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. In sommige situaties zijn onze kosten onderdeel van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. De premie of de provisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie of de provisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

In overleg kan er ook gekozen worden voor een beloning door middel van een nota. U betaalt dan geen kosten aan de verzekeraar en wij krijgen dan alleen een bedrag rechtstreeks van u.

Persoonsgegevens

Wij hebben uw actuele gegevens snel bij de hand, zodat wij u goed kunnen adviseren over financiële producten. Deze gegevens zullen volgens de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Betaling van verzekeringen

Alle bedragen die u verschuldigd bent aan de verzekeraar(s) dient u rechtstreeks te betalen, meestal via automatische incasso. Wij raden u aan de betalingen op tijd te voldoen of voor voldoende saldo op uw betaalrekening te zorgen. Als u te laat betaalt, levert dit later hoge inhaalbetalingen op of mogelijk zelfs (tijdelijk) verlies van dekking op uw polis.

Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen wanneer u dat wilt, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Als u verzekeringen via ons kantoor heeft gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een ander advieskantoor.

Omgekeerd zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een ander advieskantoor.

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en gaan er van uit u hiermee voldoende duidelijke informatie over onze dienstverlening gegeven te hebben.

Eolus Finance & Insurance B.V.