

Dienstenwijzer Team Support Investments BV

Handelsnaam Advies Nederland

e-mail: aanvragen@adviesnederland.nl

www.adviesnederland.nl

tel.nr. 036-808 0485

kvk: 08116029 afm reg.nr: 12020207

Geachte heer, mevrouw,

Zoals u van ons kunt verwachten vinden wij als Team Support Investments (handelsnaam Advies Nederland) goede voorlichting op het gebied van hypotheek en verzekeringen zeer belangrijk. Consumenten moeten inzicht krijgen in de aangeboden dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. In deze Dienstenwijzer vertellen wij u hier graag meer over.

In deze Dienstenwijzer geven wij een antwoord op de volgende vragen:

- Wie zijn wij?
- Welke dienstverlening bieden wij?
- Wat verwachten wij van u?
- Onze dienstverlening aan u en onze kosten
- Wat te doen als u niet tevreden bent over onze diensten?

Mocht u na het lezen van dit document nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen door te mailen naar aanvragen@adviesnederland.nl of neem contact op met uw adviseur.

Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten

Team Support Investments BV is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12020207.

Aard van dienstverlening

Met de vergunning die wij hebben mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekering
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen

Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:

- advisering op basis van objectieve analyse in combinatie met bemiddeling
- alleen advisering op basis van objectieve analyse

Kosten leadgeneratoren

Ons kantoor maakt kosten van € 150 – € 250,00 exclusief BTW voor een afspraak / lead, dit zijn kosten welke wij maken om bijvoorbeeld bij u aan tafel te kunnen / mogen zitten.

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.

Selectie van aanbieders

ABN Amro, Argenta, Delta Lloyd, Florius, Hypotruster, Aegon, SNS Reaal, ASR, ING, Nationale-Nederlanden, BLG, FBTO, Achmea... van praktisch alle Nederlandse geldverstrekkers en verzekeraars kunnen wij de producten voor u vergelijken en eventueel afsluiten. Natuurlijk, maar we zijn dan wel heel kritisch op prijs, rente en voorwaarden. In uw belang.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij deze diverse producten.

Producten: Gemiddeld aantal uur

- hypotheekaanvraag advies/bemiddelingstraject 20-25 uur
- levensverzekering adviestraject 4 – 8 uur
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject 4 – 8 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct 4 – 8 uur
- betalingsbeschermmer 2 – 3 uur
- uitvaartverzekering adviestraject 2 – 3 uur
- overstap / ontwoeker adviestraject 3 – 5 uur

Hierboven opgegeven uren zijn indicatief en exclusief de uren die wij vanuit onze zorgplicht aan u als relatie van ons kantoor nog zullen verrichten tijdens de duur van uw verzekeringen.

Wijze waarop wij beloond worden

De kosten van onze werkzaamheden worden betaald door u als klant, eenmalig, helder en transparant. Zo komt u nooit voor onverwachte kosten te staan of voor verrassingen in de door u afgenomen producten, bovenstaande heeft onze voorkeur. U kunt hier als klant van afwijken, verder geldt bovenstaande voor complexe producten en uitvaartverzekeringen en niet voor schadeverzekeringen.

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs
- Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief

Het uurtarief voor bemiddeling en / of advisering is € 125,- per uur.

Deze kosten worden uitsluitend in rekening gebracht wanneer men kiest voor een beloning op uurtarief en dus niet bij beloning op vaste prijs, dit een all-in prijs.

Genoemde tarieven zijn exclusief BTW en assurantiebelaasting. Indien sprake is van advisering in combinatie met bemiddeling is BTW vrijstelling van toepassing.

Beloning uit provisie

Is bij ons niet aan de orde, wij worden op geen enkele wijze betaald uit provisie, m.u.v. schadeverzekeringen

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Betalen Verzekeringen

Betaling van verzekerings-, spaar-, beleggingspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks te voldoen aan de verzekeringsmaatschappij voldoen via acceptgiro of automatische incasso en in sommige gevallen per overboeking. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Onze diensten

Betalen van onze diensten dienen door u als consument aan ons te worden voldaan, daarvoor ontvangt u van ons ene factuur. Er kunnen situaties ontstaan dat we er gezamenlijk voor kiezen om deze vergoeding(en) te laten incasseren door banken en of verzekeraars. Deze vergoedingen kunnen worden voldaan uit bijvoorbeeld de afkoopwaarde van een oude verzekering. Alle vergoedingen en fee's zijn vrij van BTW .

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12020207, voor het uitoefenen van onze werkzaamheden.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij 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 andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres: Kifid Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG
Aansluitingsnummer: 300.014196

PRIVACY VERKLARING

UW PERSOONSgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

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 onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

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 voor u 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, financiële producten 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, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij kunnen lopen over een geleverd product of dienst.

WAT ZIJN UW RECHTEN?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij 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 wij 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.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen

u er dan wel op wijzen, dat in dit 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.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

COMPLETE DIENSTVERLENING

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij ongeveer voor u kunnen betekenen. In de praktijk doen wij meer dan u in deze 'Dienstenwijzer' heeft kunnen lezen. Wilt u weten wat wij nog meer voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.