

## Dienstenwijzer GeldXpert Hoogeveen 2016

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn. In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten. In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

1. Ons kantoor;
2. Hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
3. Onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instancies;
4. De producten en diensten die wij aan u leveren;
5. Onze relatie met financiële instellingen;
6. Hoe ons personeel wordt betaald;
7. Wat wij van u verwachten;
8. Hoe wij worden beloond;
9. Uw privacy;
10. Beëindigen relatie;
11. Onafhankelijkheid;

### 1. Ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn:

GeldXpert Hoogeveen  
Het Haagje 147  
7902 LE Hoogeveen  
T. 0528 – 232 885  
E. [hoogeveen@geldxpert.nl](mailto:hoogeveen@geldxpert.nl)  
W. [www.geldxpert.nl/hoogeveen](http://www.geldxpert.nl/hoogeveen)  
KVK: 04058034

Hup & Fidom Verzekeringen  
Het Haagje 147  
7902 LE Hoogeveen  
T. 0528 – 233 398  
E. [verzekering@hupenfidomverzekeringen.nl](mailto:verzekering@hupenfidomverzekeringen.nl)  
W. [www.hupenfidomverzekeringen.nl](http://www.hupenfidomverzekeringen.nl)  
KVK: 04058034

### 2. Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen. Voor vragen over hypotheek kunt u terecht bij GeldXpert Hoogeveen, voor vragen met betrekking tot verzekeringen kunt u contact opnemen met onze verzekeringsafdeling, Hup en Fidom verzekeringen. Dit kunt u doen via bovenstaande contactgegevens.

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:30 uur. Buiten kantoor uren op afspraak.

### 3. Registraties/lidmaatschap

#### **Autoriteit Financiële Markten**

De Wet Financieel Toezicht (WFT) stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12009456. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders, deze is in te zien via [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers).

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen na een persoonlijke, mondelinge of schriftelijke melding van uw klacht, rechtstreeks of via [www.geldxpert.nl](http://www.geldxpert.nl) onder 'klachten'. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klant niet afdoende is behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Meer informatie over de taak en de werkwijze van het klachteninstituut vindt u via de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het lidmaatschapsnummer van GeldXpert en Hup en Fidom verzekeringen is 300.006065.

### **Diploma's**

Ons personeel is gekwalificeerd met alle benodigde bescheiden en diploma's of is hiervoor in opleiding.

## **4. Onze diensten**

### **Hypotheken**

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte. GeldXpert Hoogeveen biedt u daarbij keuze uit vrijwel alle geldverstrekkers en verzekeraars.

### **Consumptief krediet**

Staat u voor een grote aankoop, bijvoorbeeld een auto of een caravan? dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptief krediet kan ons kantoor u prima van dienst zijn. Wij inventariseren uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u met de kredietverstrekkers.

### **Verzekeringen**

Ons kantoor kan u van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, ziektekosten-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen. Indien u uw verzekeringen elders heeft lopen laat het ons dan weten, wij kunnen uw verzekeringspakket eens tegen het licht houden. Hierdoor voorkomt u dat u dubbel verzekerd bent.

### **Levensverzekeringen**

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket met voorzieningen samen.

### **Sparen**

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet)spaarrekening.

## 5. Onze relatie met banken, verzekeraars en andere financiële instellingen

Uit het grote aanbod van producten en aanbieders maken wij een selectie van verzekeraars en geldverstrekkers waarmee wij zaken doen. Bij deze selectie kijken wij onder meer het specialisme waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Wij zoeken naar de aanbieder met de beste voorwaarden en prijsstelling. Op verzoek kunnen wij u een overzicht geven van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

## 6. Hoe wordt ons personeel betaald?

Onze medewerkers worden betaald middels een vast inkomen per maand. Hieraan zitten geen bonussen of provisies gekoppeld.

## 7. Wat verwachten wij van u?

Wij vragen van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit bijvoorbeeld consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens- en gezondheidsgegevens, én/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hierbij.

Tijdens de looptijd van de verzekering, hypotheek of andere voorziening, vragen wij u ons te informeren bij eventuele wijzigingen in uw (financiële) situatie. Het is noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van deze wijzigingen. Bij deze wijzigingen kunt u denken aan bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.) wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijzigingen, veranderingen of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

## 8. Hoe worden wij beloond?

Wij geven vooraf aan wat de kosten zijn van onze dienstverlening. U betaald ons rechtstreeks, wij ontvangen geen provisies van de geldverstrekkers. Sluit u een schadeverzekering af dan ontvangen wij provisie van de verzekeraar, dit is meestal een percentage van de premie. Onze provisie is dan verrekend in de premie die u als klant betaald.

“Praten kost niks”, dat is het motto dat wij hanteren. Dit betekent dat uw eerste gesprek bij ons altijd vrijblijvend is. Op het moment dat u daadwerkelijk wilt dat wij werkzaamheden voor u verrichten brengen wij kosten in rekening. In ons Dienstverleningsdocument treft u de kosten aan welke wij doorberekenen. Indien hier vanaf moet worden geweken omdat de werkzaamheden niet ‘standaard’ zijn, wordt dit van te voren overlegd.

## 9. Uw privacy

GeldXpert Hoogeveen werkt volgens de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens die er op toe ziet dat uw persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat ook uw privacy in de toekomst blijft gewaarborgd.

## 10. Beëindigen relatie

Hoewel wij er alles aan doen om de goede relatie met u te bewaren heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende dossiers over te dragen naar een adviseur naar keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

## 11. Onafhankelijkheid

GeldXpert Hoogeveen is een onafhankelijk kantoor. Wij werken samen met een groot aantal banken en verzekeraars zodat wij u een juist en onafhankelijk advies kunnen geven.