



## DIENSTENWIJZER

*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 dienstwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Nico Poel Financiële Diensten (hierna verder te noemen NPFD). U vindt hieronder, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

**Deze dienstwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei 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 wij zijn?

NPFD adviseert op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, bankzaken (sparen, lenen en betalen) en financiële planning.

*Adres*  
Noorderweg 160  
1456 NP Wijdewormer

NPFD behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

*Bereikbaarheid*  
U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0299-430445  
Fax: 0299-411102  
E-mail: [info@nicopoel.nl](mailto:info@nicopoel.nl)  
Internet: <http://www.nicopoel.nl>

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer: 06-13170168.

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur. Tevens is het mogelijk om buiten kantoortijden een afspraak maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch, sms-bericht 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 <http://www.nicopoel.nl>

*Lidmaatschappen en registraties*  
Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- KiFid
- Adfiz
- SEH \*
- Kamer van Koophandel

\* V.T. Poel (SEH)

### **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 12006685.

Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Voor meer informatie: [www.afm.nl](http://www.afm.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 (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300003782. ( zie verder op blz.10)

### **College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)**

U verstrekt ons veel vertrouwelijke informatie. Het is uiteraard van belang dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) ziet er op toe dat uw persoonsgegevens zorgvuldig door ons zullen worden gebruikt en beveiligd. Maar ook dat uw privacy in de toekomst gewaarborgd blijft.

Voor meer informatie: [www.cbpreb.nl](http://www.cbpreb.nl)

### **Adfiz (Adviseurs in financiële zekerheid)**

Als financieel dienstverlener heeft NPDF er voor gekozen lid te worden van Adfiz. Deze organisatie staat voor Adviseurs in Financiële Zekerheid.

Als Adfiz lid moet NPDF voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die ons onderscheidend maken in de markt en die jou als relatie van NPDF meer zekerheid geven.

Ook onderschrijven wij door ons lidmaatschap een aantal codes. De codes gaan onder meer over de onafhankelijkheid van advies en integriteit.

Voor meer informatie: [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl)

## **De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)**

Helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden. Een ingeschreven adviseur mag als zodanig gebruik maken van de titel 'SEH'.

Voor meer informatie: [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl).

## **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08017602.

## **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 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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van 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. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### *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 langere periode, soms wel tot 30 jaar. 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. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### *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.

### *Betalen en sparen*

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

### *Banksparen*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### *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.

## **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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken voor het beste advies.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## **Consumptief krediet**

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij achten deze wetgeving onredelijk temeer daar er voor u een hoge korting op de rente bedongen kan worden wanneer wij geen provisie ontvangen.

Wij hebben ervoor gekozen om geen provisie te ontvangen en u ook geen adviesvergoeding in rekening te brengen nu dat wettelijk niet is toegestaan. Onze advisering en of bemiddeling bij consumptieve kredieten is daarom kosteloos!

Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet ook geen enkele vergoeding voor onze dienstverlening.

## **De "route"**

Onze werkzaamheden zijn opgedeeld in zeven onderdelen:

- oriënteren,
- inventariseren,
- analyseren
- adviseren,
- bemiddelen,
- aanpassen/beheer
- nazorg

### **Oriënteren**

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend met elkaar kennis te maken. U geeft daarbij aan wat u van ons verwacht. Waarna wij kunnen beoordelen of wij aan uw verwachtingen kunnen voldoen. Met andere woorden wat kunnen we voor elkaar betekenen.

U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.



### **Inventariseren**

Vervolgens sturen wij u een overzicht toe van de stukken die wij willen ontvangen om u goed te kunnen adviseren. Ook zullen wij u vragen om een klant- en een risicoprofiel in te vullen. Deze documenten bevatten voor ons nuttige informatie waardoor wij een advies kunnen opbouwen.



### **Analyseren**

Nadat wij alle stukken van u hebben ontvangen zullen wij u een samenwerkingsovereenkomst toesturen waarin wij de gemaakte afspraken over de vergoeding voor ons kantoor zullen vastleggen. Ook alle andere gemaakte afspraken zullen wij hierin vastleggen.

Na ondertekening van deze samenwerkingsovereenkomst kunnen wij voor u aan het werk.

Wij gaan dan samen met u onderzoeken wat uw financiële positie is.



### **Adviseren**

Nadat wij alle stukken hebben geanalyseerd, zullen wij, rekening houdende met uw wensen, doelen en dromen u adviseren over uw financieel plan.

Van dit advies ontvangt u een rapport. Deze kunt u digitaal inzien. Indien gewenst werken wij het rapport uiteraard graag op papier voor u uit.



### **Bemiddelen**

In deze fase zullen wij, indien u dit wenst, zoeken naar het product dat het beste past binnen het uitgebrachte advies.

Ook is het in deze fase mogelijk dat u ons vraagt te bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.



### **Aanpassen**

Het is belangrijk om bij een wijziging (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.) te onderzoeken of er aanpassingen plaats dienen te vinden.

Wij verzoeken u dan ook dringend om iedere wijziging aan ons door te geven, zodat wij samen met u kunnen bepalen welke vervolg stappen nodig zijn.

In de samenwerkingsovereenkomst leggen wij samen met u vast hoe wij dan met onze vergoeding om zullen gaan.



### **Nazorg/Onderhoud**

Wij begeleiden u ook bij aanpassingen en verandering van bestaande adviezen en producten. Denk hierbij o.a. aan:

Aanpassing in geval van gewijzigde wet- en regelgeving.

Aanpassing of verandering van bestaande producten indien de marktomstandigheden hierom vragen.

Begeleiding bij de afwikkeling van levensverzekeringen, hypotheek en/of spaarcontracten.

### **Hoe zit het met onze vergoeding?**

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.

Onze werkzaamheden zijn onder te verdelen in 2 trajecten:

1. Advies/bemiddelingstraject
2. Nazorg/onderhoudstraject

Voor meer informatie over de vergoeding van onze dienstverlening verwijzen wij naar het Dienstverleningsdocument (DVD) dat van toepassing is op uw dienstverleningsvraag:

Hypotheekvraag  
Risico's afdekken  
Vermogensopbouw  
Pensioenvraag

Deze DVD's zijn opgesteld door de AFM. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. De DVD's kunt u terug vinden op onze internetsite.

Let op! In de DVD is alleen besproken wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Wij maken op uw verzoek graag een persoonlijke offerte.

Indien uw adviesvraag niet binnen een standaardtarief valt kan de adviesvergoeding op basis van een uurtarief worden afgesproken, gelden de onderstaande uurtarieven:

Onze adviesvergoeding per uur (exclusief eventuele BTW) bedraagt voor 2015:

• Uurtarief pensioenadviseur	€165,-
• Uurtarief Financiële Planning	€150,-
• Uurtarief hypotheek adviseur	€150,-
• Uurtarief buitendienstadviseur	€125,-
• Uurtarief adviseur binnendienst	€ 75,-
• Uurtarief schadecoach	€ 75,-
• Administratief medewerker	€ 65,-

In het nazorg/onderhoudstraject gaat het om dienstverlening voor een langere periode. Voor de vergoeding hiervan kunt u kiezen uit verschillende abonnementen. Onze adviseurs informeren u graag over de abonnementen die verschillen in voorwaarden en prijzen.

#### ***Opdracht tot Dienstverlening***

Na ons eerste oriënterend gesprek, waarvoor wij u geen kosten in rekening zullen brengen, leggen wij de gemaakte afspraken ten aanzien van de werkzaamheden en vergoeding vast in de opdracht tot dienstverlening.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een adviesvergoeding verschuldigd.

#### ***Wanneer vindt verzending van de factuur plaats?***

Nadat de gemaakte afspraken zijn vastgelegd in de opdracht tot dienstverlening ontvangt u van ons een factuur voor de adviesvergoeding welke wij u vriendelijk verzoeken binnen 14 dagen te voldoen.

#### ***Voorwaarden***

Op al onze dienstverlening zullen de Algemene Voorwaarden (versie Mei2015) van toepassing zijn. Deze kunt u bij ons opvragen.

#### ***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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### ***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 echter 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.

#### ***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. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

#### *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.

#### **Wanneer u een klacht heeft**

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.

#### *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: 070-333 8 999)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

#### **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.