

Dienstenwijzer van Op 't Bosch verzekeringen en hypotheek

Met dit **DienstverleningsDocument (DVD)** maken wij u wegwijs bij Op 't Bosch. 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?

Op 't Bosch.

Bezoek & postadres: Bosch 17, 3353 GC Papendrecht.

Op 't Bosch adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en 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 : 078-6429580
Fax : nvt
E-mail : info@optbosch.nl
Internet : www.optbosch.nl

Openingstijden:
Maandag tot en met vrijdag van
9.00 uur tot 12.30 uur en van
13.30 tot 17.00 uur en volgens afspraak.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Op 't Bosch 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
- Consumptief krediet
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

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 al uw verzekerings- en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies & bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

Lenen

Binnen het adviesgebied *Lenen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies & bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

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 er als volgt uit:

- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in beeld.
- **Advies.** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarbinnen u, uw wensen kunt gaan realiseren. Hierbij gaan wij uit van onze kennis van producten die wij bij de financiële instellingen, waarmee wij regelmatig samenwerken hebben. 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 te bemiddelen.
- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u (als onze 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 product. Tevens staan wij u tegen betaling 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 een of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Dat is ook een van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging Adfiz.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in Op 't Bosch. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze ondernemersvrijheid.

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 met betrekking tot de voorwaarden en onze ervaring aangaande de opstelling bij calamiteiten. Op verzoek verstrekken wij een overzicht van deze maatschappijen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, onderzoeken wij eerst of de aanbieder wel aan uw wensen voldoet.

Mochten uw wensen zo specifiek zijn dat wij ons breder op de markt dienen te oriënteren, zullen wij hier vooraf melding van maken.

Kosten van advies en bemiddeling

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

Provisie

voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Schade verzekeringen
- Consumptief lenen

Van de aanbieders waar wij uw schadeverzekeringen onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van de betreffende schadeverzekering.

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 heeft betaald heeft u tevens betaald voor onze dienstverlening. Ander afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Vast Tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Vermogen

De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de inhoud/omvang van het dienstenpakket. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële (complex en/of impactvol) producten afsluit, ontvangen wij daarvoor geen provisie van de bank of de verzekeraar.

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

Tarieven complexe producten en hypotheek

Binnen de adviesgebieden *Hypotheek, Inkomen en Vermogen* adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten en hypotheek. Hieronder vallen levensverzekeringen, hypotheek, producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening.

In dat geval ontvangt u van ons in aanvulling op dit dienstverleningsdocument, ook een tarievenoverzicht (tarieven van complexe producten en hypotheek). U kunt het overzicht ook downloaden via www.mebru.nl

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 ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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 zijn 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 wanneer alle puzzelstukjes aanwezig 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 maken op een bepaald risico omdat wij in de veronderstelling waren, dat u dit elders al geregeld heeft. Daarom vragen wij u mee te werken aan 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 hierbij aan verhuizing, ander werk, huwelijk, ander werk, ziekte, etc.

Informatie doornemen

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

Ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich hier nog beter mee kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonedig 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.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Op 't Bosch over gegevens van u als klant. Conform de wet bescherming persoonsgegevens zal deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier.

Aansprakelijkheid

Op 't Bosch is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Op 't Bosch is beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Als 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 met een klacht komt.

Eerst maakt u de klacht aan ons kenbaar. Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst bij ons kenbaar te maken. Het liefst bij de directie van Op 't Bosch. Wij vertrouwen erop uw klacht in de meeste gevallen snel te kunnen verhelpen. Er is een specifieke klachtenregeling binnen ons bedrijf, uw klacht zal volgens deze procedure worden afgehandeld. Deze klachtenregeling zorgt ervoor dat uw klacht correct, adequaat en snel wordt behandeld. Binnen 72 uur zullen wij op uw (schriftelijk) klacht reageren en stellen alles in het werk om z.s.m. met een juiste oplossing te komen waarmee u hopelijk kunt instemmen.

Indien we er gezamenlijk niet uit komen, kunt u zich wenden tot het klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht in behandeling zal nemen.

Klachteninstituut financiële dienstverlening (kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon : 0900-355 22 48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van een klacht door Kifid zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschap en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM).
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH).
- 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. Op 't Bosch is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12042384. 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.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Onze adviseur, de heer E.F. de Bruin is als erkent hypotheek / financieel adviseur ingeschreven bij stichting erkenningsregeling hypotheek / financieel adviseurs (SEH) onder nummer 13968. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring is aangetoond. Als erkendhypotheekadviseur 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 gezamenlijk niet uit, kunt u zich wenden tot het klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid). Een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Op 't Bosch is bij het Kifid geregistreerd onder nummer: 300.014570. Kijk op www.Kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de kamer van koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 56653891

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u nog vragen na het lezen van dit document, aarzelt u dan niet om ons te benaderen, wij zijn u graag van dienst.