

Dienstverleningsdocument

Met dit dienstverleningsdocument (dvd) maken wij u wegwijs bij Van der Poll Financiële Diensten. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Van der Poll Financiële Diensten v.o.f.

Bezoekadres:

Tijhofslaan 84
7602 HJ Almelo

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0546-492929

Fax : 0546-491053

Internet : www.vanderpoll.nl

E-mail : email@vanderpoll.nl

Openingstijden:

Over het algemeen maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 En verder volgens afspraak. Ons kleinschalig bedrijf kan incidenteel gesloten zijn in verband met verplichtingen buiten kantoor.

Van der Poll Financiële Diensten adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van geldzaken: verzekeringen, hypotheek, pensioenen en bancaire zaken zoals sparen lenen en beleggen. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid

betrokkenheid kwaliteit en service als uitgangspunt.

Voor dringende zaken kunt u ons buiten kantooruren thuis bellen op telefoonnummer 0546-818028, of u kunt inspreken op ons antwoordapparaat. In de zomermaanden zijn wij enkele weken gesloten. Dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met uw verzekeraar, of met onze waarnemer, zijn telefoonnummer wordt dan vermeld op ons antwoordapparaat.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Van der Poll Financiële Diensten heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en producten:

- ▶ Schadeverzekeringen
- ▶ Levensverzekeringen
- ▶ Hypothecair krediet
- ▶ Spaarrekeningen
- ▶ Beleggingsfondsen
- ▶ Consumptief krediet

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Schadeverzekeringen

Binnen dit adviesgebied vallen alle verzekeringen op het gebied van schade aan uw materiële bezittingen. Wij zorgen dat u goed en voordelig bent verzekerd, met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied hypotheek bieden wij een breed adviespakket aan dienstverlening (advies en

bemiddeling) inzake de financiering van de eigen woning.

Inkomen en Pensioen

Binnen dit adviesgebied bieden wij een breed pakket van oplossingen voor de risico's van bijvoorbeeld overlijden, arbeidsongeschiktheid en ouderdagsvoorzieningen.

Geld en Vermogen

Binnen het adviesgebied geld en vermogen bieden we de mogelijkheid van vrije vermogensvorming door middel van sparen en/of beleggen, niet zijnde de vermogens- opbouw in het kader van de opbouw van een ouderdagsreserve of een aflossingskapitaal voor een hypotheek

Lenen

Binnen dit adviesgebied bieden we advies en bemiddeling op het gebied van leningen voor consumptieve doeleinden, zoals doorlopend krediet en persoonlijke leningen.

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 verloopt onze dienstverlening als volgt:

► **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw situatie, wensen, doelstellingen, risico's ervaringen en risicobereidheid.

► **Advies.** Aan de hand van de inventarisatie adviseren wij u over mogelijke oplossingen waarmee u uw wensen kunt realiseren. We vertellen u waar u (financiële) risico's loopt, en adviseren u over mogelijke oplossingen. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij

regelmatig samen werken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek producten van die instelling te adviseren, of om aan bepaalde productie-eisen te voldoen.

► **Bemiddeling.** Wij verzorgen de totstandkoming en de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waar u overweegt om een product te kopen.

► **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste product. Nazorg bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan we u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in het product.

Hoe komen wij tot een advies?

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om bepaalde producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende producten. Wij maken een selectie van maatschappijen waar wij 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 financiële soliditeit, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe een instelling zich opstelt als er een beroep wordt gedaan op hun dienstverlening, of een uitkering. Op uw verzoek verstrekken wij u een lijst van de maatschappijen waarmee wij bij voorkeur zaken doen.

Wanneer wij adviseren over een bepaalde financiële dienst, onderzoeken wij eerst of een van de door ons geselecteerde aanbieders een voor u passende aanbieding heeft, die voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel dat binnen de selectie geen voldoende adequate aanbieding aanwezig is, dan kunnen wij bij vrijwel alle aanbieders op de markt van financiële producten gaan zoeken naar een passende oplossing.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten aan u te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen kosten van toezicht en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij hoofdzakelijk op provisiebasis:

- ▶ schadeverzekeringen
- ▶ sparen (alleen provisie)
- ▶ lenen (alleen provisie)
- ▶ beleggen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten onderbrengen ontvangen wij provisie, als beloning voor onze werkzaamheden voor de verzekeraar en voor u. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product. Wij brengen geen andere vergoeding in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet mogen wij uitsluitend betaald worden op provisiebasis. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan een

vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij in hoofdzaak met vaste tarieven

- ▶ hypotheek
- ▶ levensverzekeringen
- ▶ pensioenen

De hoogte van het tarief is afhankelijk van de diensten die u bij ons afneemt, en is dus niet afhankelijk van het al dan niet afnemen van een financieel product dat via onze bemiddeling tot stand komt

In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling, uw belang staat ten allen tijde voorop.

Tarieven complexe producten en hypotheek

Binnen de adviesgebieden adviseren wij over en bemiddelen in complexe producten en hypotheek. Hieronder vallen de meeste levensverzekeringen hypotheek producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

In geval van advisering en bemiddeling in complexe producten zijn wij vanaf 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.

U ontvangt van ons in aanvulling op dit Dienstverleningsdocument een tarievenoverzicht.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten en producten 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 u ons regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in uw inkomens- of gezinssituatie. Ook willen we graag beschikken over actuele telefoon- en e-mail gegevens. De informatie die wij u geven is mede bepalen voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle stukjes bekend zijn. Wij vragen principieel om zover redelijkerwijs mogelijk zoveel mogelijk stukjes bij ons onder te brengen. Het is mogelijk dat u financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders blijft laten begeleiden, denk bijvoorbeeld aan uw pensioen via uw werkgever. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons dan toch van belang om hiervan op de hoogte te zijn.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico, omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had, of omgekeerd dat wij bij voortdurend gaan wijzen op zaken die u zou moeten regelen, terwijl ze al geregeld zijn. Daarom vragen wij u mee te werken aan de vorming van een zo compleet

mogelijk 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 aan financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan verhuizing, geboorte, een andere baan, huwelijk of samenwonen, echtscheiding, werkloosheid, een andere baan.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u schriftelijke informatie geven of toezenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter op de hoogte kunt stellen over bestaande of nieuwe financiële producten en diensten, soms specifiek op u gericht soms – zoals dor middel van onze financiële e-mail nieuwsbrief- in het algemeen.. Wij vragen u deze informatie door te nemen en ons zondig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en 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 beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze worden gearchiveerd in een persoonlijk dossier. Uw gegevens worden door ons alleen gebruikt in het kader van onze dienstverlening, ten behoeve van onze advies- bemiddelings- en schaderegelingsfunctie, en worden niet zonder uw toestemming voor andere doeleinden gebruikt.

Aansprakelijkheid

Van der Poll Financiële Diensten is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit een extra zekerheid. De aansprakelijkheid van Van der Poll Financiële Diensten is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheid wordt uitgekeerd, inclusief het door Van der Poll Financiële Diensten te dragen eigen risico.

In het geval de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Van der Poll Financiële Diensten beperkt tot maximaal het totaalbedrag van het in de zaak die aan de ontstane schade ten grondslag ligt ontvangen honorarium, of provisie.

Voor een volledig overzicht van alle juridische beperkingen van aansprakelijkheid verwijzen wij u naar onze algemene voorwaarden. U vindt deze op onze web-site, op verzoek kunnen wij u ook een exemplaar verstrekken.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw financiële belangen zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen een fout maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons.

Als u een klacht hebt, stellen wij het op prijs dat u dit eerst kenbaar aan ons. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Soms is er sprake van een misverstand, of een verkeerde communicatie. Uw klacht wordt behandeld volgens onze interne klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat uw klacht correct adequaat en vlot wordt behandeld. Wij reageren op korte termijn schriftelijk op uw klacht. Wij stellen

vervolgens alles in het werk om samen met u tot een oplossing te komen waarmee u kunt instemmen.

Daarna naar het klachteninstituut

In een situatie waarin wij in onderling overleg niet tot een bevredigende oplossing komen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële
Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900-355 22 48
Internet www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u verder geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

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

- ▶ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ▶ ADFIZ orde van financieel adviseurs
- ▶ SEH Erkend Hypotheekadviseur
- ▶ KIFID

Autoriteit Financiële Markten

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Van der Poll Financiële Diensten is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005047. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl Voor vragen over toezicht kunt u bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-540 05 40.

Adfiz

Van der Poll Financiële Diensten is lid van ADFIZ de branchevereniging van en voor onafhankelijke financiële

adviseurs. De bij ADFIZ aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

De heer A.C. van der Poll is sinds 1999 als erkend hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 1751. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond, en er jaarlijks tijd wordt besteed aan het bij houden en uitbreiden van vakbekwaamheid. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Handtekening voor ontvangst:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en wij kunnen er samen niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Van der Poll Financiële Diensten is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.002.435. Op de website www.kifid.nl vindt u meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Enschede staan wij geregistreerd onder nummer 06060756.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Informatie is ook opgenomen in onze algemene voorwaarden, onze beloningswijzer en de overeenkomst van opdracht. Heeft u vragen of wilt u een toelichting, aarzel dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.