

Dienstenwijzer

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële diensten. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een financieel dienstverlener minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Contactgegevens, lidmaatschappen en registraties

W & S Financiële Dienstverlening B.V.
Vlotlaan 250
2681 TV Monster

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0174-244131
Fax: 0174-244207
E-mail: info@ws-financieledienstverlening.nl
Internet: www.ws-financieledienstverlening.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantooruren bereikbaar via telefoonnummer 06-22732440

C. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12041300. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 51935643
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.015099.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

D. Registratie AFM

Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM)
Voor advisering en bemiddeling van de volgende financiële diensten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

E. Wat doen wij?

1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

2. 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.

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 over wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze filosofie waar het gaat om eerlijk en objectief advies.

Keuze van aanbieders.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Dit advies baseren wij op een aantal criteria. Natuurlijk is daarbij de hoogte van de premie van belang, maar meer nog de kwaliteit van verzekeringsvoorwaarden en verzekeraar.

Dit gebeurt op basis van zowel objectieve als subjectieve criteria, waarbij onze kennis en ervaring met bepaalde verzekeraars op het gebied van acceptatie en met name ook onze ervaringen op het gebied van schaderegeling van doorslaggevende betekenis kan zijn. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen rechtstreeks zaken met ongeveer 5 financieel dienstverleners en verzekeraars en hebben een samenwerkingsovereenkomst met het Intermediairscollectief DAK. Hierdoor hebben wij toegang tot vrijwel de gehele markt voor verzekeringen en andere financiële diensten. Voor een volledig overzicht van de zakenpartners van het Intermediairscollectief DAK verwijzen wij u naar www.dak.nl. Zie verder onder G

F. Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

1. 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 over wijzigingen in uw persoonlijke, zakelijke of financiële situatie. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

2. 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 belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico, omdat wij in de veronderstelling zouden kunnen zijn dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het concentreren van uw financiële diensten bij W&S Financiële Dienstverlening B.V.

3. Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke of zakelijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket aan financiële producten. Denkt u bijvoorbeeld aan verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, het werkloos of arbeidsongeschikt worden etc.

G. Betalingswijze

Wij hebben ervoor gekozen zelf geen incasso van premies of verschuldigde rentes te verzorgen. De financiële instellingen zullen dan ook zelf voor de incasso zorgdragen. Eventuele schadepenningen en andere uitkeringen worden ook direct door de betreffende instellingen met u of een reparateur afgehandeld.

H. Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening kost geld. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen kan op verschillende wijzen worden voldaan.

1. Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen en consumptief krediet, betaal- en spaarrekeningen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij consumptief krediet, betaal- en spaarrekeningen is dat de vergoeding die u van de bank ontvangt c.q. betaalt. Ook als er uiteindelijk via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons – mits met u overeengekomen – voor de analyse een vergoeding verschuldigd.

2. Vergoeding per uur of vast tarief

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van alle overige financiële producten kunt u betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. 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 uiteindelijk via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons – mits met u overeengekomen – voor het advies een vergoeding verschuldigd. Het is ook mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het aantal uren dat wij voor onze opdracht nodig hebben. Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

I. Wet ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme (WWFT)

Onze dienstverlening is aan wettelijke regels gebonden. Deze regels kunnen gevolgen voor u hebben. Op 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT) ingevoerd. De WWFT regelt het cliëntenonderzoek en de meldplicht voor ongebruikelijke transacties die op onder meer advocaten, notarissen, belastingadviseurs en financieel dienstverleners rusten.

Clëntenonderzoek

De WWFT schrijft voor dat wij een cliëntenonderzoek moeten uitvoeren alvorens advies mag worden gegeven dan wel bijstand mag worden verleend als het gaat om navolgende (voorgenomen) transacties:

- het aan- of verkopen van onroerende zaken;
- het beheren van geld, effecten;
- munten, muntbiljetten, edele metalen, edelstenen of soortgelijke lichamen (inclusief publiekrechtelijke rechtspersonen en doelvermogens);
- het aan- en verkopen dan wel overnemen van ondernemingen.

Werkzaamheden op fiscaal gebied vallen tevens onder deze verplichtingen. Een cliëntenonderzoek bestaat uit vier onderdelen;

- het identificeren en verifiëren van uw identiteit;
- het identificeren en verifiëren van de (eventuele) uiteindelijke belanghebbende;
- het vaststellen van het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie;
- voortdurend controle op relatie.

Het cliëntenonderzoek zal door ons op de volgende wijze verricht (moeten) worden:

- aan natuurlijke personen en vertegenwoordigers van vennootschappen en rechtspersonen zal gevraagd worden of zij zich willen identificeren middels een geldig identiteitsbewijs. Wij zijn gehouden om daarvan een kopie in het dossier te bewaren;
- van Nederlandse rechtspersonen zullen wij vragen om betrouwbare en in het internationale verkeer gebruikelijke documenten aan de hand waarvan wij deze onderneming kunnen identificeren.

Meldplicht ongebruikelijke transacties

De WWFT schrijft voor dat wij iedere transactie met een ongebruikelijk karakter moeten melden bij een landelijk meldpunt (FIU-Nederland). Een meldplicht bestaat in ieder geval wanneer er sprake is van een transactie van € 15.000,- of meer (betaald aan ons of door onze tussenkomst) in contanten, met cheques aan toonder of soortgelijke betaalmiddelen. Ook dienen transacties die aan politie of Openbaar Ministerie dienen te worden gemeld, omdat zij mogelijk verband houden met witwassen of financieren van terrorisme, te worden gemeld. Tot slot bestaat er voor ons een meldplicht bij transacties waarbij wij aanleiding hebben om te veronderstellen dat deze verband kunnen houden met witwassen of financiering van terrorisme. In de gevallen waarin een meldplicht bestaat, kunnen wij ons niet aan die meldplicht onttrekken op grond van onze geheimhoudingsplicht en ons verschoningsrecht. Het spreekt voor zich dat wij onze geheimhoudingsplicht in alle overige gevallen strikt zullen naleven. Wij realiseren ons dat deze wetgeving voor zowel u als voor ons (administratieve) lasten met zich brengt. Het niet voldoen aan de wet kan met zich brengen dat wij tucht-, straf- of bestuursrechtelijke sancties krijgen opgelegd. Wij vragen daarom om uw begrip voor de gevolgen die de WWFT voor u en voor ons met zich brengt.

J. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

K. Klachten?

Uiteraard doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als onverhoopt toch een klacht heeft over onze dienstverlening verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.015099.

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

L. Datum/volnummer

Opgesteld te Monster op 4 oktober 2012. Volnummer 1