

Dienstenwijzer Hyfass Adviesgroep

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat het belang van u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Hyfass Adviesgroep. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met uw klachten.

Conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie ontvangt u van ons in de vorm van een wettelijk verplicht Standaard Dienstverleningsdocument (DVD).

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens
Hyfass Adviesgroep v.o.f.
Jeroen Boschstraat 2
5854 CZ Bergen (Lb)

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op diverse manieren bereiken:
Telefoon: (0485) 343700
Fax: (0485) 342814
E-mail: info@hyfass.nl
Internet: www.hyfass.nl

In het geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummers die u kunt horen op de voicemail die op deze tijden te horen is op bovenstaand telefoonnummer.

Openingstijden

Natuurlijk kunt u ons op ons kantoor bezoeken. Onze openingstijden zijn:

Maandag	: 10:00-12:30u	13:30-17:00u
Dinsdag	: 09:00-12:30u	13:30-17:00u
Woensdag	: 09:00-12:30u	13:30-17:00u
Donderdag	: 09:00-12:30u	13:30-17:00u
Vrijdag	: 09:00-12:30u	13:30-17:00u
Zaterdag	: Alleen op afspraak	

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Tevens vindt u op onze site diverse handige formulieren, rekentools en kunt u uw schademeldingen doen. Ga naar www.hyfass.nl voor meer informatie.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij diverse organisaties aangesloten. De belangrijkste zijn:

- AFM
- KvK
- Adfiz
- Kifid
- SEH

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002372. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 12035711.

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. Dit is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële- en assurantieadviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden. (www.adfiz.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. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.000274. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Erkenning door de SEH houdt in dat onze financieel adviseur(s) / hypotheekadviseur(s) voldoen aan een aantal vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Verder heeft deze de Beroepscode van de SEH ondertekent en opgenomen in het SEH-register. Om Erkend Financieel Adviseur / Erkend Hypotheekadviseur te blijven moet de adviseur jaarlijks Permanente Educatie (PE) volgen. Alle erkenden staan met hun werkadres in het SEH-register: www.seh.nl.

Bij eventuele geschillen met consumenten zullen zij zich onderwerpen aan de uitspraak van de Geschillencommissie van de SEH.

Onze dienstenverlening

Ons kantoor heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten voor het adviseren- en bemiddelen in de volgende diensten en/of producten:

- *Schadeverzekeringen*
- *Levensverzekeringen*
- *Hypothecair krediet*
- *Consumptief krediet*
- *Betaalrekeningen*
- *Spaarrekeningen*
- *Elektronisch geld*
- *Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen*

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

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 waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost. Wij hebben de

bevoegdheid om te adviseren op het gebied van 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 mogen u op het gebied van hypotheekadvies dienen. 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. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstreker van het krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. U kunt diverse spaardoelen hebben. Ook op dit gebied mogen wij onze relaties bijstaan met zowel advies als de bemiddeling.

Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

Onze werkwijze

Inventarisatie en Analyse

Een goed financieel plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Met deze gegevens vormen wij een zgn. klantprofiel dat de basis vormt voor de totstandkoming van het uiteindelijke advies. Voorts maken wij diverse analyses in het kader van haalbaarheid van uw wensen en doelstellingen. Wij maken daarbij onder andere uw risico's bij overlijden, arbeids- ongeschiktheid, werkloosheid en pensioen voor u inzichtelijk. Door stil te staan bij deze gebeurtenissen krijgt u een helder overzicht van de financiële risico's voor een langere periode en komt u niet snel voor verrassingen te staan.

Advies en Motivatie

Op basis van het opgestelde klantprofiel adviseren wij u over de meest passende oplossingen waarmee uw wensen en doelstellingen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van de aanbieders waarmee wij samenwerken.

Bemiddeling

Als u akkoord gaat met ons adviesvoorstel stellen wij het definitieve advies op. Wij nemen de benodigde stukken zorgvuldig met u door ter informatie en ondertekening. Voorts onderhouden wij de contacten tussen u als klant en de aanbieder waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

Afhandeling

Wij regelen, onderhouden en corresponderen voor u met geldverstrekkers, verzekeraars, beleggingsinstellingen, notaris en makelaar. Tevens regelen wij voor u, indien nodig, een bankgarantie en/of overbruggingsfinanciering.

Nazorg

Ook na afwikkeling van het door ons kantoor gerealiseerde advies en daarbij behorende producten blijven wij u graag begeleiden. Dit doen wij door u blijvend te informeren over relevante wijzigingen in wetgeving en productvoorwaarden en nemen in deze situatie zelf contact met u op

Ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie zijn van groot belang om aan ons door te geven. Hierin heeft u natuurlijk een eigen verantwoordelijkheid. Informeer ons kantoor dus tijdig over wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Wij bekijken dan graag samen met u of het bestaande advies en de daarbij behorende producten nog blijven aansluiten bij uw nieuwe situatie.

Hoe komen wij tot een advies

Adviesvrijheid

Ons kantoor heeft grotendeels geen verplichtingen om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Alleen spaar- en betaalproducten (excl. Banksparen) brengen wij in principe alleen onder bij de Regiobank via ons bankagentschap. Verder zijn we 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. 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 groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

Informatie over onze beloning

Wij worden voor de bemiddeling en het beheer van uw schadeverzekeringen beloont op basis van doorlopende provisie

Voor alle overige dienstverlening is de hoogte van het uiteindelijke tarief afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De kosten hiervan spreken wij graag van te voren met u af.

In het geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten, zijn wij vanaf 1 juli 2013 verplicht om u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling hiervan in aanvulling op deze dienstenwijzer het standaard DVD behorende bij uw dienstverleningsvraag uit te reiken.

Ons intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris.

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 de 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, verbouwing, een andere auto, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos - 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 om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te verzenden.

Beëindigen van de relatie

Uiteraard hopen wij een langdurige relatie met u aan te gaan. Mocht u onverhoopt besluiten om te wisselen van intermediair verwijzen wij u naar de voorwaarden van de maatschappij of bank. We zullen uw belangen vanaf dat moment niet meer behartigen.

Als u een klacht hebt

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, 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: 0900-3552248
E-mail: info@kifid.nl

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

Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens (CPB) worden behandeld. Onze gegevensverwerking is aangemeld bij het CPB te Den Haag onder meldingsnummer m1594747.

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 deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen? Aarzelt u dan niet om ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarop de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheids-verzekering aanspraak geeft. Tevens zijn op onze dienstverlening de Algemene voorwaarden van Hyfass Adviesgroep van toepassing.