

Dienstenwijzer

Geachte cliënt,

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze.

Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Van Dijk Lease & Financiering is adviseur op het gebied van hypotheeken, verzekeringen en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Medewerkers van ons bedrijf zijn in het bezit van de diploma's Assurantie B, Consumptief Krediet, Woningfinanciering I en II, Erkend Hypotheek Adviseur, Beleggen A en Zakelijke kredietverlening. Tevens zijn alle medewerkers onderworpen aan een uitvoerig betrouwbaarheidsonderzoek.

Ons bedrijf heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en onze onderneming is aangesloten bij de NVF (Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs), Stichting Erkend Hypotheek Adviseur en bij Quality Care Financiële Branche.

Onze diensten

Wij kunnen u adviseren op het gebied van consumptief krediet, hypotheeken, levensverzekeringen en schadeverzekeringen. Wij beschikken over de kennis, expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomst met financiële instellingen van belang zijn, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Van Dijk Lease & Financiering
Noorderstraat 24
1621 HV HOORN

Postbus 2224
1620 EE HOORN

Telefoon (0229) 24 88 97
Fax: (0229) 24 66 37

E-mailadres info@vandijk-financiering.nl
Website www.vandijk-financiering.nl

Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 uur tot 17.30 uur en op zaterdag van 10.00 uur tot 14.00 uur. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via de verzekeringsmaatschappij doen door middel van automatische incasso of acceptgiro. Per polis kunnen hier afspraken over gemaakt worden. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz.

Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product aan te bevelen dat naar uw oordeel het best past bij uw wensen

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, financierings- of verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze beloning

Intermediairs zoals Van Dijk Lease & Financiering kunnen op meerdere manieren worden beloond. Zo kunnen wij beloond worden op basis van provisie, een eenmalige en/of doorlopende vergoeding, uurtarief of een combinatie hiervan. Voorafgaand aan de dienstverlening kunnen, afhankelijk van het product, afspraken gemaakt worden over de gewenste beloningsvorm en wordt u in kennis gesteld van de eventuele kosten.

Beloning op basis van provisie

Provisie is een beloning die wij als uw financieel adviseur van banken en verzekeraars ontvangen voor onze bemiddeling, het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie.

Beloning op basis van een uurtarief

Voor sommige van onze diensten is het mogelijk om op basis van een uurtarief te werken. In dit geval wordt er dus geen provisie aan ons uitbetaald door de bank of verzekeraar. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij een inschatting van het benodigd aantal uren en de bijbehorende kosten. Wij specificeren op onze nota's per opdracht de door ons gemaakte uren. In sommige gevallen vragen wij een voorschot op de te maken kosten.

Beloning op basis van een eenmalige en/of doorlopende vergoeding

Voor een aantal van onze diensten is het mogelijk om op basis van een vaste vergoeding te werken. Ook in dit geval wordt er door de bank of verzekeraar geen provisie aan ons uitbetaald. Voorafgaand aan de dienstverlening informeren wij u over de vaste eenmalige of doorlopende vergoeding die wij berekenen voor de betreffende dienst en kunt u weloverwogen een keus maken voor deze of een andere beloningsvorm.

Dienstverleningsdocument

Op grond van de Wet financieel toezicht (Wft) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst/opdracht tot dienstverlening een document te verstrekken waarin precies staat wat de aard en reikwijdte is van de dienstverlening en wat de beloning is die hier tegenover staat.

Het dienstverleningsdocument zal worden verstrekt na de oriëntatiefase.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12006123, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De privacy en uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Van Dijk Lease & Financiering is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Noordwest-Holland onder nummer 36045352

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Verkoop op afstand/ Execution Only

Indien u niet bij ons op kantoor komt en wij niet bij u aan huis zijn geweest om een overeenkomst tot stand te brengen, dan valt onze dienstverlening in het kader van de Wet Financieel Toezicht onder Verkoop op Afstand. Bij Verkoop op Afstand heeft u als consument na afsluiten van een overeenkomst veertien dagen het recht om daarop terug te komen.

In deze situatie heeft er geen uitgebreid inventarisatie/ adviesgesprek plaatsgevonden. Daarom kunnen wij u in dat geval uitsluitend van dienst zijn op basis van Execution Only. Dit betekent dat er uitsluitend sprake is van een bemiddelingsdienst zonder voorafgaande advisering. Wij zullen u uiteraard wel goed informeren over het product.

Beëindiging relatie

U heeft het recht op elk moment, zonder opgaaf van redenen, de relatie met ons kantoor te beëindigen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven.

Klachten?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u ons dit direct te laten weten. Wij doen ons best u weer tevreden te stellen. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing te komen. Daarvoor bestaat binnen ons bedrijf een klachtenprocedure die er op gericht is uw belangen te behartigen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke klachteninstanties.

Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs
Postbus 3009
5213 JG DEN BOSCH
tel. : (073) 751 17 90
e-mail: info@nvf.nl

Stichting Klachteninstituut
Postbus 93560
2509 AN DEN HAAG
tel. : (070) 333 89 99
fax : (070) 333 89 00

e-mail: info@klachteninstituut.nl
website: www.klachteninstituut.nl

Van Dijk Lease & Financiering
Noorderstraat 24
1621 HV HOORN

Telefoon (0229) 24 88 97

Fax: (0229) 24 66 37

info@vandijk-financiering.nl

www.vandijk-financiering.nl