

## Dienstenwijzer financieel Adviesbureau Vos.

Informatie over onze dienstverlening.

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

### Ons kantoor

Financieel Adviesbureau Vos  
Huub Vos FFP  
Postbus 213, 5340 AE Oss

### Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Raadhuislaan 25, 5341 GL OSS  
Telefoon: 0412 - 651510 - 06-28940804, Fax: 0412 - 480297  
E-mail: [info@fabvos.nl](mailto:info@fabvos.nl)  
Website: [www.fabvos.nl](http://www.fabvos.nl)

U mag altijd bij ons binnenlopen. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken.

Buiten kantooruren en in het weekend kunt u ons bereiken op nummer 06-28940804. Als wij niet bereikbaar zijn kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld.

### Registratie/lidmaatschap

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

Kamer van Koophandel:

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Eindhoven staat Financieel Adviesbureau Vos geregistreerd onder nummer 17192916.

Autoriteit Financiële Markten (AFM):

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland.

Financieel Adviesbureau Vos is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12015895. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

Gecertificeerd Financieel Planner (FFP):

Financieel planners die zijn aangesloten bij de Federatie Financieel Planners (FFP) onderscheiden zich door integriteit, kwaliteit, deskundigheid en ervaring. Uitsluitend dan mogen zij het FFP-keurmerk dragen. Kijk op [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl) voor meer informatie.

Dutch Securities Institute (DSI):

DSI heeft ten doel het vertrouwen van de consument in de financiële markten te versterken door het verstrekken van een persoonsregistratie aan deskundigen binnen de financiële dienstverlening die aan bepaalde eisen voldoen op het gebied van deskundigheid, integriteit en werkervaring. Wij zijn geregistreerd onder nummer 30852. Kijk op [www.dsi.nl](http://www.dsi.nl) voor meer informatie.

### De producten en diensten die wij aan u bieden

Financieel Adviesbureau Vos is een brede financiële dienstverlener waar u terecht kunt voor voorafgenoeg al uw financiële behoeften. Wij adviseren en bemiddelen in:

- schadeverzekeringen | levensverzekeringen
- hypotheek | krediet | consumptief krediet
- betalen en sparen | pensioenen

### Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Financieel Adviesbureau Vos is een ongebonden en selectief adviseur/bemiddelaar. Uit het grote aanbod van producten en aanbieders,

maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zakendoen. Bij deze selectie kijken we ondermeer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

Wij verwachten ook iets van u:

U mag van ons een grote deskundigheid en een daarop gebaseerde hooggekwalificeerde advisering verwachten. Die verwachting kunnen wij alleen waarmaken wanneer u ons volledige openheid van relevante zaken geeft.

De juistheid van de door u verstrekte gegevens is hierbij van groot belang. Wanneer u ons namelijk onjuiste en/of onvolledige gegevens verstrekt, kan onze advisering niet optimaal zijn en kunnen bovendien eventuele uitkeringen in gevaar komen.

Verder is het belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van elke relevante wijziging in uw persoonlijke situatie, zo spoedig mogelijk nadat deze verandering van omstandigheden zich heeft voorgedaan. Wij zullen dan voor u bekijken of de bestaande situatie nog in stand kan worden gehouden of dat een aanpassing nodig is in bijvoorbeeld de verzekeringssituatie. U kunt hierbij denken aan geboorte, verhuizing, overlijden, huwelijk, partnerschap, wijziging in werkkring/salariering, scheiding, grote verbouwingen, wijzigingen in elders lopende verzekeringen, vervroegde pensionering en dergelijke. Bij twijfel kunt u vanzelfsprekend contact met ons opnemen; wij staan u graag te woord. Tot slot is het zo dat wij weliswaar de officiële papieren van financiële instellingen en derden (bijvoorbeeld de notaris) controleren op correctheid, maar dat van u als direct belanghebbende eveneens wordt verwacht dat u dergelijke stukken controleert op correctheid en omissies. Wanneer u onjuistheden constateert, is het van belang dat u deze zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Tenslotte kunt u van ons verwachten dat wij altijd correct en voorkomend te werk gaan en relevante stukken op tijd versturen. Een dergelijke inspanning mogen wij natuurlijk ook van u verwachten.

### Beëindiging relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen.

Indien u gekozen heeft voor advies tegen een vast uurtarief dan kunt u op elk gewenst moment de relatie met ons kantoor beëindigen.

Wij hebben tevens het recht om de relatie met u te beëindigen. De eventueel door u bij ons afgesloten financiële producten dient u vervolgens over te dragen naar een ander kantoor/intermediair van uw keuze.

### Welke klachtmogelijkheid heeft u?

Wij doen er alles om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 20027190.

Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website:

<http://www.kifid.nl>.

De adresgegevens van KiFiD zijn:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

telefoon: 0900-klacht oftewel 0900-3552248 (€ 0,10/minuut)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Oss, 1 juli 2009

U bent van plan gebruik te maken van onze financiële dienstverlening. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In dit dienstverleningsdocument treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten

#### **Onze gebruikelijke dienstverlening**

- wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar;
- u geeft hierin aan waarvoor u ons wilt inschakelen;
- wij presenteren u onze werkwijze en geven hierbij aan wat wij voor u kunnen betekenen;
- u bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze.

#### **Onze werkwijze:**

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en integraal financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van écht onafhankelijk en deskundig advies tegen een vooraf afgesproken beloning.

- Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. 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;
- Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij u zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

#### **Hoe worden wij beloofd?**

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaf. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'.

De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Of wij nu door de financiële instelling beloofd worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen informeren wij u exact wat onze beloning is voordat u van onze diensten gebruikt maakt en/of definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij weten voor welk product u kiest en welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, kan het zijn dat u ons een vergoeding verschuldigd bent.

#### **Onze declaratie:**

In voorkomende gevallen is het mogelijk dat wij werken op basis van:

- een vooraf vastgesteld bedrag (Fixed Fee) of
- op basis van een uurtarief. Ons uurtarief bedraagt € 125,- excl. btw. De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het

moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd.

Voor het aangaan van een complex financieel product ontvangt u van ons altijd een cliëntenovereenkomst waarin alle kosten aangaande het product worden vermeld.

#### **Onze Gedragscode**

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- wij adviseren naar eer en geweten wat het meest passend is bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt;
- wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- bij het afsluiten van een financieel product, tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;
- wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd;
- in ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

De adresgegevens van KiFiD zijn:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

telefoon: 0900-fklacht oftewel 0900-3552248 (€ 0,10/minuut)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Oss, 1 juli 2009