

# DIENSTENWIJZER



**Solution**  
adviesgroep

WET FINANCIËEL TOEZICHT

- VERSIE MEI 2017 -

## Dienstenwijzer van: Solution adviesgroep BV

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor 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.

Deze dienstenwijzer is enkel een informatief document. U bent door dit document niet verplicht om diensten van ons kantoor af te nemen of om een overeenkomst m.b.t. een financieel product af te sluiten.

### **Inhoud:**

- A. Wie zijn wij?
- B. Wat doen wij?
- C. Hoe komen wij tot een advies?
- D. Wijze van beloning.
- E. Wij vragen ook iets van u.
- F. Beëindiging relatie.
- G. Klachtenprocedure.

### **A. Wie zijn wij?**

Solution Adviesgroep bv is een op 29-03-2004 opgericht assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen.

Onze gegevens zijn:

Naam:	Solution Adviesgroep
Adres:	Nieuwstraat 116
Postcode:	6431 KW
Plaats:	Hoensbroek
Postadres:	Postbus 48, 6430 AA Hoensbroek
Tel. nummer:	088-4434880
Faxnummer:	088-4434881
E-mail:	info@solutionadviesgroep.nl
Website:	www.solutionadviesgroep.nl

## **Bereikbaarheid**

1. Het kantoor is op werkdagen van 9.00 uur tot 17.30 uur geopend. Van 12:30 uur tot 13:30 uur hebben wij pauze en is het kantoor gesloten. Wij zijn ook telefonisch te bereiken onder nr: 088-4434880.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u uw adviseur mobiel bereiken, het nummer vindt u op zijn visitekaartje.

## **Vergunningen**

De financiële adviezen die door dit kantoor worden verstrekt vallen onder de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). Het kantoor staat hierdoor onder toezicht van de AFM. Wij zijn geregistreerd bij de AFM onder nummer: 12009815. Wij beschikken over de volgende vergunningen:

- betaalrekeningen
- elektronisch geld
- hypothecair krediet
- inkomensverzekeringen
- schadeverzekeringen particulier
- schadeverzekering zakelijk
- spaarrekeningen
- vermogen
- zorgverzekeringen
- deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen ( alleen voor advisering)

Voor vragen over dit toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer: 0800 - 5400 540. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## **Registraties**

1. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 14078780.
2. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer: 300.006359.
3. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **B. Wat doen wij?**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders, voor onze particuliere en zakelijke relaties. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### **Schade-, zorg- en woonlastenverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft een of meerdere verzekeringen. Het kan gaan om de

verzekeringen van uw inboedel, eigen woning, uw auto, ziektekosten of woonlastenverzekeringen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in deze verzekeringen.

### **Levensverzekeringen en uitvaartverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in allerlei vormen. Van een verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van een levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in deze levensverzekeringen.

### **Hypothecair krediet**

Indien u een huis koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek voor afsluiten. Bij een dergelijke beslissing moet u 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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

### **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u nieuwe apparatuur moet aanschaffen of naar een ander pand wilt verhuizen. De financiering van een dergelijk onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### **Sparen en beleggen**

Sparen en beleggen kan op veel manieren voor allerlei doeleinden. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek, het opbouwen van uw pensioen of voor de kortere termijn. Wij beoordelen graag met u of sparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt voor u is. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in spaar-en beleggingsproducten.

### **Financiële planning**

Het bewaken van uw financiële doelstellingen en risico's en het onderhoud van de betreffende financiële producten.

### **Specifieke werkzaamheden**

Voor bovenstaande producten leveren wij de volgende diensten:

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product.
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten.
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

## **C. Hoe komen wij tot een advies?**

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden, het administratieve proces en de snelheid van handelen zijn belangrijke criteria. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van een 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 dat geval melden wij u dit vooraf.

## **D. Wijze van beloning.**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u aan salarissen, kosten van huisvesting, opleiding en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

### **Dienstverleningsdocument**

De minister van Financiën heeft besloten om per 1-7-2013 het dienstverleningsdocument ( DVD) te standaardiseren om meer transparantie over de dienstverlening te bereiken. Met gestandaardiseerde DVD's van financiële dienstverleners kunnen consumenten diensten en kosten eenvoudig vergelijken. Afhankelijk van het adviesgebied ontvangt u naast deze dienstenwijzer ook het betreffende DVD.

### **Provisie**

Voor niet complexe en niet impactvolle producten ontvangen wij van de financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de verzekeringspremie van het product. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van de premie en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling.

Op complexe en impactvolle producten mag geen provisie geheven worden. De kosten die wij hiervoor rekenen vindt u in onze DVD's.

## **E. Wij vragen ook iets van u.**

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

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.

Om een juist en volledig advies te verstrekken zijn wij afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt. Wij vragen u dan ook te allen tijde de juiste gegevens te verstrekken. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

### **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, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid.

## **F. 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.

## **G. Klachtenprocedure**

Wij proberen op gebied van financiële diensten u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dit kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

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. U dient de klacht schriftelijk kenbaar te maken door een brief per post te sturen of de klacht per e-mail aan ons te melden. U krijgt zo snel als mogelijk na ontvangst van de klacht onze reactie waarin wij bevestigen dat uw klacht door ons ontvangen is. Binnen twee weken na deze ontvangstbevestiging ontvangt u van ons een reactie met daarin het termijn waarin de klacht zal worden afgehandeld.

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u binnen zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van de klacht zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ( Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag. Telefoon: 0900-3552248. E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl). Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Wij zullen uiteraard ons uiterste best doen u zo goed mogelijk van dienst te zijn en klachten te voorkomen.

L. 1-6-2007 / 002

Volgnummer 003, opgesteld te Hoensbroek op 18-05-2017

