

Dienstenwijzer All Finance BV

Ons kenmerk: Dienstenwijzer
Behandeld door: J.C.W. de Laat
Telefoonnummer: 040-257 49 40
E-mail: info@all-finance.nl
Versie: 01 april 2015 / 2015.01
Onderwerp: Dienstenwijzer

Een goede reden om klant te zijn bij All Finance!

***All Finance wil de beste zijn. Niet in alles, maar in segmenten waar we sterk in zijn.
Waarom?***

Succesvol zijn is van levensbelang, voor onszelf maar ook voor U als klant. Want wij staan aan de basis van dit succes. Wij focussen ons op een kwalitatieve hoogwaardige dienstverlening en dat wordt gewaardeerd. We worden erkend als aantrekkelijke partner. Daar werken we elke dag aan.

- ***Kennis en capaciteit***
- ***Hoogwaardige producten***
 - ***Innovatief***
- ***Hoogwaardig netwerk***
 - ***Transparant***

Inleiding

Geachte cliënt,

Onze bedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van financiële diensten en producten. Daarom is binnen de bedrijfstak een wettelijk verplichte Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten advieskantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Het betreft hier de Dienstenwijzer.

All Finance heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code.

Hierbij treft U een complete 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 kunt en mag verwachten.

Hieronder leest U precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft U een helder beeld van wat U van ons mag verwachten, maar ook wat wij van U verwachten.

De complete tekst van deze dienstenwijzer kunt U bij ons opvragen of downloaden via onze website: www.all-finance.nl.

Wie zijn wij?

1. All Finance adviseert op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Tijdens het eerste intakegesprek zal onze handelswijze ruim worden toegelicht. Bovendien zullen heldere afspraken gemaakt worden over hoe beide partijen op een bevredigende manier tot zaken kunnen komen. Afspraken en handelswijze van de beide partijen zullen schriftelijk worden bevestigd en voor akkoord bevonden ter beschikking worden gesteld aan beide partijen. Onze taak is het om samen met U een inventarisatie te maken van de risico's waar U mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met U na welke risico's verzekerd zouden moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen U, de verzekeringsmaatschappijen en overige aanbieders waarbij de producten worden ondergebracht. Wij leveren de volgende diensten; vergelijken, adviseren, administratie, incasso, schadebehandeling, nazorg, onderhandelingen met aanbieders, informeren etc.

Onze diensten

1 Algemeen

Als financieel adviseur is onze dienstverlening als volgt samen te vatten;

Wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen. Concreet betekent dit, dat wij uw huidige (financiële) situatie en wensen in kaart brengen en op basis daarvan een advies uitbrengen over een door U gewenste voorziening. Vervolgens bemiddelen wij voor U bij het sluiten van de overeenkomst bij de verzekeraar of andere financiële instelling. Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgt All Finance o.a. voor correcte schade-afwikkeling en voor correcte administratieve verwerking en onderhoud.

Voor een optimale belangenbehartiging en service is het absoluut noodzakelijk dat U door ons erkend wordt als een kernrelatie, Indien U alle relevante financiële zaken via All Finance laat verzorgen krijgt U dit keurmerk in onze administratie en bent U verzekerd van de beste service. Uiteraard respecteren wij uw wens indien

U (nog) geen kernrelatie wenst te zijn. Dit betekent dan ook automatisch dat de service van een ander niveau zal zijn.

Wij kunnen U adviseren op het gebied van:

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt U schade vergoed krijgen die U lijdt voor het geval dat U bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, U een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen etc.
2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als U of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee U spaart voor een aanvullend pensioen, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn : een koopsompolis, lijfrenten of een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. hypothecair krediet. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen, dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Hiernaast zijn er nog meer adviesaspecten die van belang zijn.
5. Consumptief krediet. Wij bemiddelen tevens in consumptief krediet. Naast het verzorgen van een krediet voor onverwachte uitgaven zijn ook hier evenals bij het hypothecair krediet aanvullende adviesaspecten van belang.
6. Betalen en sparen. Sparen kunt U op verschillende manieren doen. Middels spaarrekeningen, bedrijfsspaarregelingen, effectenrekeningen of via bijvoorbeeld deelname aan de levensloopregeling. Wij adviseren en begeleiden U in relatie tot de financiële instelling.
7. Banksparen. Vermogensopbouw is tevens mogelijk middels banksparen. De vermogensopbouw kan dienen ten behoeve van hypotheekaflossing of pensioenopbouw.
8. Effecten en beleggen. Indien gewenst kunnen wij U introduceren bij financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen. Wij staan U graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor U en past bij uw doelstelling en risicobereidheid.
9. financiële planning. Dit houdt in, dat wij U inzage geven in uw financiële situatie. In de mate waarin U dat wenselijk acht, kunnen wij U vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen, dan wel te doen toenemen.

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.

Onze onderneming beschikt over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Wij mogen op basis van de afgegeven vergunningen die zijn geregistreerd bij de AFM onder kenmerk: 12002644, bemiddelen in: schade- en levensverzekeringen, hypothecair krediet, consumptief krediet, betalen en sparen, adviseren in beleggingsfondsen (deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen).

Wat verwachten wij van U?

1. 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 en volledige gegevens verstrekt. 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 de aanbieder - op grond van de verzekeringsvoorwaarden - gerechtigd is deze schade niet of niet geheel te vergoeden. Indien wij onverhoopt geconfronteerd worden met een cliënt die opzettelijk foutieve informatie verschaft met het doel de aanbieder op oneigenlijke gronden te bewegen een verzekering af te sluiten of ten onrechte een uitkering te doen, zullen wij dit per ommekeer melden aan de desbetreffende instantie en de relatie met de cliënt beëindigen.
2. Heeft U elders financiële producten en/of verzekeringen ondergebracht, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval bijvoorbeeld sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van U dat U dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. 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.
5. Wij onderhouden alle contacten met de aanbieder. In het geval U zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door U op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.

Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: All Finance B.V., Weijereind 9, 5541 RD, REUSEL, T:040-257 49 40, E:info@all-finance.nl, I:www.all-finance.nl.
2. All Finance is op werkdagen geopend van 8.30 tot en met 17.00 uur.
3. Op zaterdag en na 17.00 uur zijn wij enkel op afspraak geopend.
4. Tijdens kantooruren: 040-257 49 40.
5. Buiten kantooruren: 040-257 49 40 of www.all-finance.nl
6. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt U ons bereiken via telefoonnummer: 040-257 49 40.
7. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt U uw boodschap inspreken op ons voice-mail systeem. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld.
8. Indien U ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, of e-mail (info@all-finance.nl).

De premie

Betalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elk product wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Voordat U een product afneemt, ontvangt U, indien gewenst, een opgave van de premie in de vorm van een offerte.

Voor zover van toepassing informeren wij U ook over de bijhorende poliskosten, eventuele verlengingskosten en assurantiebelasting.

1 Incasso door All Finance B.V..

1. Indien wij U laten weten, dat de door u verschuldigde premie door ons namens de aanbieder bij U geïncasseerd zal worden gelden de navolgende voorwaarden,
 - Premies worden per jaar betaald.
 - Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt U daarover vooraf ingelicht.
 - Als U eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent U bevrijd van betaling aan de aanbieder. Daar zorgen wij immers voor.

2 Incasso door aanbieder

1. U kunt de aanbieder machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan U is bekendgemaakt.
3. Ook kunt U uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt U ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt U daarover ingelicht.
7. Als U vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij U hierin adviseren en bijstaan.
8. Als U kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt U daar in sommige gevallen een toeslag voor.
9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de aanbieder tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen U hiervan dan op de hoogte.

3 Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk, dat U de premies tijdig betaalt. Indien U de premies niet tijdig betaalt kan de aanbieder en/of All Finance in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan U in rekening worden gebracht.
2. Als U verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert U ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien U op grond van de voorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens U de contacten met de aanbieder hierover verzorgen.

Onze relatie met aanbieders

1. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen, dat wij vrij zijn om U producten van verschillende aanbieders te adviseren. Wij hebben geen enkele verplichting om financiële producten bij een of meer financiële instellingen specifiek te adviseren.
2. 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 gepaard met onze vrijheid als onderneming.
3. Een overzicht van de diverse samenwerkingsverbanden kan op verzoek worden toegezonden.
4. Gezien het feit dat All Finance slechts met een beperkt aantal aanbieders samenwerkt, zou dit kunnen betekenen, dat de keuzemogelijkheden beperkt zijn. Bij de selectie van aanbieders kijken wij onder meer naar het specialisme waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dit kan betekenen, dat de aanbieder uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Bovendien betrekken wij de overige dienstverleningsaspecten van de aanbieders in onze selectie. Onze samenwerking met een beperkt aantal aanbieders werkt ook in uw voordeel, omdat deze belangenbundeling onze positie en daarmee ook die van U sterker maakt. Onze keuze om met een beperkt aantal aanbieders brengt met zich mee dat wij U voorzien van een selectief advies, vooraf is een selectie gemaakt van één of een beperkt aantal aanbieders of één of een beperkt aantal financiële producten.
- 5 Inherent aan dit gegeven benadrukken wij, dat niet altijd de goedkoopste producten in de markt geboden kunnen worden. Dit zal echter moeiteloos gecompenseerd worden door onze dienstverlening op het benodigde niveau te brengen en te handhaven.

Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen worden bedrijfskosten gemaakt, o.a. personeels-, huisvestings-, opleiding-, automatiserings- en vergunningskosten. Hiernaast zijn er reis- en verblijfkosten, kantoorkosten en lopen wij in diverse gevallen een debiteurenrisico.

1 Beloning op basis van provisie

1. Wij ontvangen van (de) aanbieders waar uw product afgenomen is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij U in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan U worden geleverd waarvoor U rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij U hierover vooraf. De vergoeding is bepaald aan de hand van de omvang van de zorgplicht en het aansprakelijkheidsrisico van onze onderneming.

2 Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij U op basis van uurtarieven die wij vooraf met U hebben overlegd. De vergoeding is bepaald aan de hand van de omvang van de zorgplicht en het aansprakelijkheidsrisico van onze onderneming.

1. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
2. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij U op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
3. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
4. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Onze kwaliteit

Onze bestaande klanten kunnen oordelen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Als U overweegt om van onze dienstverlening gebruik te maken, maar U eerst wilt laten overtuigen van onze kwaliteiten, kunnen wij U hiervoor referenties opgeven. Deze bestaande klanten zijn bereid U informatie te geven over onze werkwijze en de resultaten van onze dienstverlening. De referenties die wij U hebben opgegeven hebben ermee ingestemd, dat wij hun gegevens aan U verstrekken. Wij vertrouwen erop, dat U op gepaste wijze gebruik maakt van deze mogelijkheid.

1. Ons kantoor is aangesloten bij :
 - SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseur),
 - NVHP (Stichting Gecertificeerd Hypothecair Planner),
 - AFM (Autoriteit Financiële Markten),
 - DSI (Dutch Securities Institute),
 - KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening),
2. Dit betekent, dat wij zijn aangesloten bij een (of meer) organisatie(s) die van haar/hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Voor de verschillende organisaties is een traject van permanente educatie een onderdeel hiervan.
3. All Finance is in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:
 - Assurantiebemiddeling / WFT modules,
 - Erkend hypotheekadviseur,
 - Gecertificeerd Hypothecair Planner,
 - Beleggen A,
 - DSI – gecertificeerd adviseurs.en voldoet hiermee ruimschoots aan de wettelijke voorschriften.
4. Ons kantoor is niet ISO-gecertificeerd, maar beschikt over een volledig gestandariseerde procesbeschrijving t.b.v. de onderneming,
5. Onze assurantie-adviseurs en daarvoor in aanmerking komende medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor U geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw aanbieders in overleg met All Finance verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met U te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven. De zorgplicht van uw product ligt bij All Finance totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt. Mocht U echter uitdrukkelijk vermelden hierop geen prijs te stellen zullen wij het beheer van de contracten in handen geven van de aanbieder.

Klachten?

1. Als U een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij U ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met U op. All Finance beschikt over een verplicht gestelde klachtenprocedure.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt U met uw klacht terecht bij het ondergenoemd onafhankelijk centraal klachteninstituut:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. : (0900) 355 22 48 (10 ct/min.)
E-mail: info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl
Aansluitnummer All Finance : 30000483
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Overig/opmerking.

Indien in de advieswijzer wordt gesproken over "verzekeringsmaatschappij/aanbieder" kan ook "Bank", "vermogensbeheerder" etc. worden gelezen.

*© 2008 Verbond van Verzekeraars / NBVA / NVA
Verveelvoudiging voor commerciële doeleinden is niet toegestaan, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbenden. In alle overige gevallen is verveelvoudiging met bronvermelding toegestaan. (Bron: Verbond van Verzekeraars/NBVA/NVA)*

*Verbond van Verzekeraars
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
telefoon: 070-333 85 00
telefax: 070-333 85 10*