

Diensten Wijzer

www.4you-adviesgroep.nl
info@4you-adviesgroep.nl

Inhoudsopgave

Wie zijn wij?	3
Wat bieden wij u?	3
Onze relatie met aanbieders	4
Hoe werken wij?	5
Onze beloning	6
Intern beloningsbeleid	7
Wat verwachten wij van u?	7
Uw privacy	8
Aansprakelijkheid	8
Als u een klacht hebt	8
Algemene informatie	9
Algemene voorwaarden	9
Wij doen meer voor u	9
Tarievenoverzicht	bijlage

Met dit algemeen informatie boekje maken wij u wegwijs bij 4 You Adviesgroep. Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Het dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten of producten af te nemen van ons kantoor. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening leggen wij dit via een aparte overeenkomst vast.

Wie zijn wij?

4 You Adviesgroep
Bezoek- en Correspondentieadres
Mauritslaan 97
6161 HS Geleen

Contactpersonen

	Nellie Zelissen	Michiel Weijers
Telefoon:	046-4262315	046-4261348
Mobiel:	06-15598334	06-28195732
E-mail:	nellie@4you-adviesgroep.nl	michiel@4you-adviesgroep.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 8:30 tot 17:00 uur en volgens afspraak.
In geval van nood kunt u buiten kantooruren uw contactpersoon bereiken via het mobiele nummer.

Wat bieden wij u?

4 You Adviesgroep adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt

4 You Adviesgroep heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Pensioenen

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal adviesgebieden. Deze 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.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige 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 levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheek bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning. Wat uw financiële wensen ook zijn, wij bespreken ze graag met u en geven een betrouwbaar advies.

Makelaardij

Ook voor het kopen of verkopen van uw woning kunt u bij ons terecht. Om u een professionele dienstverlening te kunnen aanbieden heeft 4 You Adviesgroep in dit kader een samenwerkingsverband met Jack Goossens Makelaardij.

Pensioen & Inkomen

De afgelopen jaren is er veel veranderd op het gebied van pensioenen en sociale zekerheid. Deze ontwikkelingen zullen zich de komende jaren zeker voortzetten. Binnen het adviesgebied Pensioen & Inkomen bieden wij u middels een financieel plan inzicht in uw oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. Het geeft u de elementen om de juiste beslissingen te nemen. Uiteraard kunnen wij ook invulling geven aan de uitvoering van dit plan.

Onze relaties met aanbieders

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemingsvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of 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 aantal criteria. 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 onze website vindt u een overzicht van aanbieders waarmee wij zaken doen. Wanneer wij adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst 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.

Hoe werken wij?

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

Inventarisatie en Analyse

Indien u ons om advies vraagt over een product, dan gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen. Dit houdt in dat wij u een aantal vragen stellen over uw financiële positie, kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied. Voorts maken wij analyses in het kader van haalbaarheid van uw wensen en het afdekken van uw risico's bij overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, pensioen.

Advies en Motivatie

Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan 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 en te bemiddelen.

Bemiddeling

Het definitieve advies wordt opgesteld en benodigde stukken nemen wij zorgvuldig met u door ter ondertekening. Voorts regelen, onderhouden wij contacten met en corresponderen wij voor u met geldverstrekkers, verzekeraars, beleggingsinstellingen, notaris en makelaar.

Afhandeling

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen

Nazorg

Wij begeleiden u na aanschaf van het 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. Deze nazorg kunt u sluiten in een onderhoud abonnement, daar maken we aparte afspraken over.

Onze beloning

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kunnen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (**schadeverzekeringen en consumptieve kredieten**) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten consumptief krediet rekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product. Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening. In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Vast tarief / Uur tarief

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling

Tarievenoverzicht

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaande aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening. Op de laatste pagina's vindt dit document vindt u een overzicht van onze tarieven.

Opdrachtbevestiging

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet dus exact waaraan u toe bent.

BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

Provisietransparantie

Tijdens het adviestraject informeren wij u indien u daarom verzoekt per af te sluiten financieel product over de aard en de exacte hoogte van de eventuele provisiebeloning conform de wettelijke bepalingen.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootst gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning

Wat verwachten wij 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

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen wij u ook om een zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw financiële en persoonlijke situatie en wensen. Wij realiseren ons dat het hierbij ook kan gaan over gevoelige informatie zoals kredieten, alimentatie of achterstanden in het verleden. Uiteraard gaan wij met alle verstrekte informatie uiterst vertrouwelijk om.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact op met ons.

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 zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt 4 You Adviesgroep over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder de meldingsnummer m1182704. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

4 You Adviesgroep is in bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van 4 You Adviesgroep is beperkt tot het bedrag waarop de door betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

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

Algemene informatie

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. 4 You Adviesgroep is bij de AFM geregistreerd onder het nummer 12019341. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

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 (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. 4 You Adviesgroep is bij Kifid geregistreerd onder het nummer 300.0136621. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Limburg staan wij geregistreerd onder dossiernummer 14073701.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseur, mevrouw G.P.M. Zelissen, is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 13747. Een Erkend Hypotheekadviseur wordt door SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Algemene Voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene Voorwaarden van 4 You Adviesgroep van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden. Deze staan tevens op onze website.

Wij doen meer voor u

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.4you-adviesgroep.nl vindt u telkens de meeste actuele versie van deze algemene informatie van ons kantoor.