



# *Dienstverleningsdocument*



*maatwerk verzekerd*

# DFD De Financiële Dienstverleners

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening aan particulieren.

## DFD Missie

DFD De Financiële Dienstverleners wil de kwalitatief beste adviseur zijn op het gebied van arbeidsvoorwaarden, financieel advies en bemiddeling in assurantiën en hypotheek. Zij is betrouwbaar en door de juiste samenwerkingsverbanden in staat maatwerk te leveren tegen de meest gunstige prijs/kwaliteitsverhouding. Door haar werkwijze permanent te optimaliseren, blijft DFD ook in de toekomst de beste partner voor de klant.

## Dienstverleningsdocument

In dit dienstverleningsdocument laten wij u zien wat onze werkwijze is, en maken wij u wegwijs binnen ons kantoor: DFD De Financiële Dienstverleners.

In dit dienstverleningsdocument treft u kort en bondig informatie aan over:

- Onze algemene gegevens, openingstijden, en bereikbaarheid.
- Onze dienstverlening (wat wij voor u kunnen betekenen).
- Onze werkwijze (hoe wij tot een advies komen).
- Onze relatie met onze aanbieders.
- De kosten en de wijze waarop deze kosten in rekening worden gebracht.
- Wat wij van u verwachten.
- Onze klachtenregeling.

## Wie zijn wij?

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten. Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

## Naam en adresgegevens

### Bezoekadres:

DFD De Financiële Dienstverleners B.V.  
Dragonder 3  
5554 GM VALKENSWAARD

### Postadres:

DFD De Financiële Dienstverleners B.V.  
Postbus 354  
5550 AJ VALKENSWAARD

### Bereikbaarheid:

Telefoon: (040) 20 73 100  
Fax: (040) 20 45 381  
E-mail: [dfd@dfd.nl](mailto:dfd@dfd.nl)  
Internet: [www.dfd.nl](http://www.dfd.nl)

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Persoonlijke gesprekken voeren wij in principe bij u thuis, op een tijdstip dat is gelegen:

- Maandag t/m vrijdag tussen 13.00 en 21.00 uur;
- Zaterdag tussen 09.00 en 17.00 uur.

U kunt ons ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.30 uur. Eventueel kunt u ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

## Internet

Wij hebben een internetsite. Hierop staat algemene informatie en tips. Maar ook zaken als polisvoorwaarden, actualiteiten en de inlogbutton voor uw Digitale Polismap (DPM). De DPM is een persoonlijke online Polismap. Ga naar [www.dfd.nl](http://www.dfd.nl).

## Lidmaatschappen en registraties

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

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt toezicht op de financiële markten: op sparen, beleggen, verzekeren en lenen. Het is belangrijk dat het publiek, het bedrijfsleven en de overheid vertrouwen heeft in de financiële markten. En dat de markten op een duidelijke en eerlijke manier werken. De AFM houdt gedragstoezicht. De AFM controleert of consumenten duidelijke en eerlijke informatie krijgen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007181. Ga voor meer informatie over de AFM naar hun website: [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### 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 kan u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.004191.

### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 17085108.

---

## Wat wij voor u kunnen betekenen

DFD is werkzaam op de particuliere markt. Ze kent de gangbare financiële risico's waar u in de diverse levensfasen mee geconfronteerd kan worden. En weet wat de mogelijkheden zijn om deze risico's af te dekken. Daarnaast heeft DFD specifieke kennis over de rechtspositie en arbeidsvoorwaarden van personeel dat bij Defensie werkt. Door zich toe te leggen op deze nichemarkt heeft DFD al ruim 15 jaar ervaring met voornamelijk jonge klanten. Tot de specifieke kennis behoort onder andere dat DFD weet met welke bijzondere risico's defensiepersoneel te maken kan krijgen en weet zij wat defensie, als werkgever, er door middel van arbeidsvoorwaarden aan doet om deze risico's en de gevolgen daarvan te beperken.

DFD weet dus als geen enkel andere financiële dienstverlener welke risico's op schade u kunnen overkomen. En hebben we een goed beeld van de financiële wensen die u in de toekomst kan hebben. Mede door deze kennis en ervaring zijn wij in staat om voor u te zoeken naar de best passende (product)oplossing voor het afdekken van de financiële gevolgen bij schade, of voor het opbouwen van een goede financiële toekomst. Uiteraard blijft daarbij uw persoonlijke situatie leidend. Hieronder leest u op welke adviesgebieden wij u van dienst kunnen zijn. Maar ook wat wij niet doen.

### Particuliere schadeverzekeringen

Voor alle particuliere klanten die na het optreden van een verzekerd risico schadeloos gesteld willen worden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een verzekering die uw inboedel beschermt tegen schade ontstaan door bijvoorbeeld brand of diefstal. Of misschien heeft u wel behoefte aan een auto- of aansprakelijkheidsverzekering. Door alle verzekeringen te betrekken in het advies, komt u waarschijnlijk in aanmerking voor een pakketverzekering. Een pakketverzekering voorkomt dat er overlappingsen in dekkingen zitten en zijn daardoor vaak goedkoper dan losse verzekeringen. Samen met Nedasco<sup>1</sup> heeft DFD een dergelijk pakketverzekering samengesteld; het DFD MaatwerkPakket. Dit is een compleet pakket schadeverzekeringen waarmee u zich op maat en heel voordelig verzekert. Bovendien kent deze pakketverzekering bijzondere dekkingsclausules. Zo verleent de ongevallenverzekering bijvoorbeeld u ook dekking in molestgebied.

### Overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen

Voor iedereen die na het overlijden van een verzekerd persoon een uitkering wil hebben. Bijvoorbeeld een uitkering ineens of in natura. Om bijvoorbeeld de kosten van een uitvaart te kunnen betalen of na het overlijden de woning (deels) te kunnen aflossen. Met een overlijdensrisico- of uitvaartverzekering zorgt u ervoor dat er geld vrijkomt voor degene die achterblijven. DFD kan voor u de meest geschikte overlijdensrisico- of uitvaartverzekering adviseren en bemiddelen.

### Inkomensbeschermers

Het kan voor u belangrijk zijn dat het optreden van specifieke risico's, zoals overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid, de betaalbaarheid van bijvoorbeeld uw woonlasten niet in gevaar mag brengen. DFD kan u op dit gebied adviseren, met dien verstande dat arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor DGA en ZZP-ers niet in het abonnement zijn begrepen.

### Hypotheken

Als u een woning koopt heeft u hiervoor waarschijnlijk een hypothecaire geldlening nodig. Dat is een belangrijk adviesmoment. U beslist immers over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n 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 bij verhuizing of om de lening vervroegd af te lossen.

Wilt u ook vermogen opbouwen om deze lening straks te kunnen aflossen? Dan kan dat op verschillende manieren, zoals bijvoorbeeld via banksparen voor de eigen woning, via een spaarhypotheekverzekering, of via een leven-, beleggings- of krediethypotheekverzekering. Misschien wilt u wel helemaal geen vermogen opbouwen, maar direct beginnen met aflossen via een annuïteiten- of lineaire hypotheek.

Zo zijn er veel adviesaspecten die belangrijk zijn bij het afsluiten van een hypotheek. DFD begeleidt u bij het gehele proces van zoeken naar en bemiddelen in de hypotheek die het beste bij u past.

<sup>1</sup> www.nedasco.nl

## Hoe wij tot een advies komen

### Vermogensopbouwproducten algemeen

Voor klanten die op korte-, middellange- en/of lange termijn vermogen willen opbouwen voor een bedrag ineens. Bijvoorbeeld voor een rijbewijs, auto, reis of huwelijk. Of alvast voor de betaalbaarheid van de studie van kinderen. We noemen dit vermogen opbouwen zonder een specifiek fiscaal doel, zoals dat bij eigen woning sparen of lijfrente wel het geval is. Een dergelijk vermogen opbouwen kan op verschillende manieren. Door geld te storten op een spaar- of beleggingsrekening. Maar ook via een garantie- of beleggingsverzekering. DFD adviseert u welke manier van vermogensopbouw het beste bij u past en kiest daarbij het meest geschikte product.

### Wat doet DFD niet

DFD heeft zich als een van de weinige intermediairs in Nederland volledig toegelegd op particuliere schadeverzekeringen, overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen, hypotheek en vermogensopbouwproducten algemeen. Hierdoor wordt voor u naar de meest geschikte productoplossing gezocht tegen zo laag mogelijke kosten.

Dat betekent dat DFD bewust kiest om een aantal diensten niet te bieden. Een aantal van deze diensten zijn:

- lijfrente- en pensioenverzekeringen;
- beleggingsdiensten;
- ontslagvergoedingen en expirerende lijfrente-verzekeringen;
- bedrijfsmatige verzekeringen.

Uiteraard kunnen wij u doorverwijzen naar een instelling die deze diensten wel biedt.

Onze dienstverlening verloopt via een vast proces. Zo krijgt elke klant dezelfde kwaliteit en weet u op elk moment precies waar u aan toe bent.

### Kennismaking

Tijdens ons eerste gesprek maken we kennis met elkaar en stellen wij u een aantal vragen om inzicht te krijgen in uw persoonlijke situatie, vraag en kenmerken. Dit doen we om te bepalen of wij u van dienst kunnen zijn. Is dat het geval, dan leggen we u uit wat wij voor u kunnen betekenen, hoe wij tot een advies komen en wat de kosten hiervan zijn. Na deze uitleg moet het duidelijk zijn of DFD bij u past en of u door ons geadviseerd wilt worden. Als dat het geval is, dan informeren wij u verder over uw risico's op schade. Werkt u bij Defensie? Dan leggen we ook uit welke risico's (extra) door Defensie worden afgedekt. Er wordt dan vanzelf duidelijk welke risico's overblijven om, als u dat nodig vindt, zelf te verzekeren. Bij behoefte wordt dan de advisering en bemiddeling van schadeverzekeringen hieraan gekoppeld. Tenslotte maken we in dit gesprek ook een 'globale' inventarisatie van uw wensen en doelstellingen op het gebied van uw financiële toekomst. Indien gewenst verrichten wij een gratis maximale hypotheektoets voor u.

### Beeldvorming

Als er behoefte is aan advies over de financiële toekomst, dan gaan we tijdens dit adviesgesprek dieper in op uw doelstellingen, kennis en ervaring, financiële positie en risicobereidheid. Wij willen een exact beeld van uw wensen en situatie krijgen. Dit doen wij door actief door te vragen, u te informeren over consequenties van bepaalde keuzes, door samen met u prioriteiten in de doelstellingen aan te brengen en door de samenhang tussen uw doelstellingen, financiële positie en risicobereidheid inzichtelijk te maken. Ook maken we de risico's inzichtelijk die de opbouw van het vermogen kunnen beïnvloeden en bespreken we hoe u hiermee om wilt gaan. Tenslotte stellen we een rapportage op waarin ons klantbeeld over u wordt vastgelegd. U kan dan beoordelen of u zichzelf hierin herkent.

## Advies

In deze fase analyseren wij alle gegevens uit het klantbeeld en vertalen deze informatie naar een productsoort of hypotheekvorm die het meest geschikt is om uw doelstellingen te realiseren. En als we weten welke productsoort of welke hypotheekvorm het beste bij u past, dan adviseren we u ook een product met de beste prijs/kwaliteitverhouding.

DFD is in staat om voor elke klant tot een passende hypotheek te komen, geheel gebaseerd op het klantbeeld, de hypotheekvorm en de productkeuze. DFD noemt dit adviseren op basis van een **selectief product- en maatschappijbeleid**. Voor de hypotheeken werken wij samen met de volgende geldverstrekkers:

- AEGON
- ABN-AMRO
- ASR
- REAAL
- BLG
- SNS Bank
- Nationale Nederlanden

Voor de Vermogensopbouwproducten Algemeen heeft DFD per productsoort op voorhand een productoplossing geselecteerd. Deze producten zijn volgens DFD, op basis van door DFD geselecteerde kwaliteitskenmerken en prijs, de "beste keus". De selectie van deze producten is gebaseerd op eigen analyse, waarbij gebruikt is gemaakt van MoneyView Advisa Online, MoneyView AeQuote Online en (bij beleggingen) Morningstar. DFD noemt dit adviseren op basis van een **selectief product- en maatschappijbeleid**.

Tijdens de kennismaking wordt u vertelt welke aanbieders en producten op dat moment in ons productassortiment zijn opgenomen. Een onderbouwing van deze productkeuze kunt u opvragen bij uw adviseur. Zijn wij van mening, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat de door ons geselecteerde productoplossing niet in uw belang is, dan verwijzen wij u door naar een financiële dienstverlener die u verder helpt.

De maatschappijen en producten waarin wij bemiddelen voor vermogensopbouw algemeen zijn:

- Sparen: AEGON Eigen Stijl Sparen
- Beleggingsrekening: Allianz Plusrekening
- Beleggingsverzekering: AEGON Verzekeren & Beleggen Vermogen
- Kapitaalverzekering: Nationale Nederlanden Euro Verzekering

## Bemiddeling

Wij begeleiden u bij de aanschaf van het gekozen financiële product. Wij nemen alle handelingen die verricht moeten worden voor u uit handen, we onderhouden contact met de aanbieder en bewaken de voortgang van de aanvraag richting u en de aanbieder.

## Onderhoud en Beheer

Uiteraard houdt onze dienstverlening niet op nadat er is bemiddeld. Allereerst krijgt u van ons thuis gestuurd een Persoonlijk Financieel Overzicht (PFO). In het PFO wordt u een samenvatting gegeven van uw huidige en toekomstige financiële situatie.

Het is onze verantwoordelijkheid om gedurende de looptijd van uw product nazorg te bieden. Tijdens de looptijd verrichten wij werkzaamheden gericht op het beheren van het contract. Denk daarbij aan het controleren van stukken die door de verzekeraar aan u worden verzonden, of aan het verwerken van informatie die door u aan ons wordt verstrekt. Ook verrichten wij werkzaamheden specifiek ten behoeve van het gegeven financiële advies. Afhankelijk van uw serviceabonnementskeuze komen wij eens per drie of zes jaar bij u langs om na te gaan of de productsoort en productkeuze nog steeds aansluiten bij uw persoonlijke en financiële situatie. En tenslotte informeren wij u tijdens de looptijd over marktontwikkelingen en wijzigingen in de wet- en regelgeving die op uw product van toepassing zijn.

---

## Onze relatie met aanbieders

### **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 25% 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.

### **Ongebonden**

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.

### **Onafhankelijk**

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 hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

## De kosten van onze dienstverlening

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij kosten. Denk maar aan salarissen, reiskosten, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. In deze paragraaf vertellen wij open en helder over de kosten die voor u van toepassing zijn. En informeren wij u over de wijze waarop deze kosten in rekening (kunnen) worden gebracht.

### Schade- en uitvaartverzekeringen zonder abonnement

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schade- en uitvaartverzekeringen zijn onderdeel van de premie van de verzekering. Van de aanbieders waar wij uw schade- en uitvaartverzekeringen onderbrengen, ontvangen wij provisie als beloning voor ons advies, bemiddeling en schadeafhandeling. De provisie bedraagt een vast percentage van de door u periodiek te betalen premie. Daarnaast brengen wij u voor het onderhoud en beheer van de schadeverzekeringen een vaste servicevergoeding per maand in rekening. Deze vaste servicevergoeding bedraagt € 5,00 per maand exclusief assurantiebelasting.

### Schadeverzekeringen, vermogensopbouw en inkomensbescherming met abonnement

DFD biedt sinds 1 augustus 2011 nieuwe relaties uitsluitend haar diensten aan in de vorm van een abonnement in combinatie met netto premies voor schadeverzekeringen, vermogenopbouwproducten en inkomensbeschermers. DFD ontvangt voor de bemiddelde producten op geen enkele wijze een vergoeding van derden meer. Enige uitzondering hierop zijn uitvaartverzekeringen. Hiervoor ontvangen wij in 2012 nog afsluitprovisie van de maatschappij.

Ook bestaande klanten wordt deze vorm van dienstverlening aangeboden. Zij worden hiervoor door onze adviseurs bezocht.

De klant die nog niet door DFD benaderd is en kenbaar maakt ook een abonnement te willen, zal dan per ommekeer worden bezocht.

Indien een bestaande klant niet kiest voor een abonnement is DFD genoodzaakt de servicevergoeding te verhogen naar € 10,00 per maand exclusief assurantiebelasting. Dit zal altijd in overleg met de klant gebeuren.

### Schadebehandeling

Wij laten u niet graag betalen voor een dienst waarvan u mogelijk geen gebruik maakt. Daarom maakt de behandeling van schades geen onderdeel uit van een DFD abonnement. Wanneer u schade heeft verzorgen wij de afhandeling hiervan. DFD hanteert hiervoor een vaste vergoeding van € 35,- voor relaties met abonnement Standaard en € 25,- voor relaties met een abonnement Plus. De vergoeding is exclusief 19% BTW. Dit bedrag wordt vanzelfsprekend niet bij u in rekening gebracht als een schade bij een tegenpartij verhaalbaar is.

### Kosten extra advies bij u thuis

Binnen het DFD abonnement 'Standaard' en 'Plus' heeft u recht op een periodiek advies- of servicegesprek bij u thuis op het gebied van schadeverzekeringen, vermogensopbouw of inkomensbescherming.

De bezoekfrequentie is afgestemd op een gemiddelde behoefte van onze relaties. Heeft u behoefte aan extra advies of service aan huis dan brengen wij afhankelijk van het door u gekozen abonnement hiervoor kosten in rekening.

Het uurtarief voor een extra bezoek bedraagt bij het abonnement Plus € 100,- en bij het standaard abonnement € 125,-. Beide tarieven zijn exclusief assurantiebelasting of BTW. Deze tarieven gelden ook voor relaties zonder abonnement.

### Uitvaartverzekeringen

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van uitvaartverzekeringen zijn een onderdeel van de premie van de verzekering. Van de aanbieders van uitvaartverzekeringen ontvangt DFD een afsluit- en doorlopende provisie als beloning voor ons advies, bemiddeling en beheer. De afsluitprovisie bedraagt 4% en de doorlopende 6% van de verzekerde som.

DFD Abonnement variant	Adviesbezoek	Tarief p/mnd
DFD Abonnement Standaard	iedere 6 jaar	€ 20,-*
DFD Abonnement Plus	iedere 3 jaar	€ 25,-*

\* Tarieven zijn exclusief assurantiebelasting

## Hypotheeken

Voor onze dienstverlening aangaande hypotheeken brengt DFD u een vooraf overeengekomen vast tarief in rekening. De hoogte van onze vergoeding is daarmee niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling afsluit (provisie), of van het aantal benodigde uren dat wij voor advies, bemiddeling, onderhoud en beheer nodig hebben (uurtarief). Deze werkwijze garandeert dat u tijdens het adviesproces centraal staat en dat wij voor u zoeken naar de productoplossing die het beste bij u past.

Relaties met een abonnement Plus ontvangen 10% korting op de tarieven voor beeldvorming, advies en bemiddeling zoals vermeld in onderstaande tabel.

Hypotheeken <sup>1</sup>	Vast tarief
Beeldvorming, advies en bemiddeling bij aankoop eigen woning	€ 3.275 <sup>2</sup>
Beeldvorming, advies en bemiddeling bij oversluiten eigen woning	€ 3.275 <sup>2</sup>
Beeldvorming en advies bij verbouwen of verhuizen	€ 1.309 <sup>4</sup>
Beeldvorming, advies en bemiddeling 2de hypotheek (bestaande klant DFD)	€ 2.445 <sup>2</sup>
Beeldvorming, advies en bemiddeling 2de hypotheek (nieuwe klant DFD)	€ 3.275 <sup>2</sup>
Beeldvorming en advies hypotheek, inclusief offerteaanvraag	€ 2.225 <sup>3</sup>
Beeldvorming en advies oversluiten hypotheek, inclusief offerteaanvraag	€ 2.225 <sup>3</sup>
Alleen beeldvorming en advies hypotheek	€ 1.309 <sup>4</sup>

Echtscheiding / Beëindigen partnerschap	Vast tarief
Uitkopen	€ 2.445 <sup>2</sup>
Overnemen hypotheekschuld	€ 2.445 <sup>2</sup>
Verkopen	€ 1.309 <sup>4</sup>
Wijzigen tenaamstelling / bijschrijven partner	€ 1.309 <sup>4</sup>

## Provisieverrekening

Het kan zijn dat DFD bij sommige hypotheeken, vermogensopbouwproducten of inkomensbeschermers toch provisie van de aanbieder ontvangt, omdat deze nog niet de mogelijkheid heeft om het product zonder provisie aan te bieden. Uiteraard verrekenen wij in deze situatie dan de provisie met de kosten die u ons verschuldigd bent. En ontvangen wij meer provisie dan de vergoeding die wij van u krijgen? Dan betalen wij uiteraard het verschil aan u terug.

## Specifieke situaties

Het kan voorkomen dat uw situatie of vraag heel specifiek is. In dat geval werken wij niet met de vaste adviesvergoeding, maar maken we vooraf een afzonderlijke ureninschatting met een indicatie van de totale adviesvergoeding. In een opdrachtbevestiging maken wij dit voor u inzichtelijk. Na het voltooien van het gehele advies- en bemiddelingstraject kan de definitieve adviesvergoeding worden vastgesteld op basis van het werkelijk totaal aantal gewerkte uren. Wij hanteren hierbij de volgende uurtarieven:

Vergoeding specialist per uur	Uurtarief		
	Zonder Abonnement	Abonnement Standaard	Abonnement Plus
Financieel adviseur	€ 149 <sup>4</sup>	€ 149 <sup>4</sup>	€ 119 <sup>4</sup>
Binnendienstmedewerkers	€ 101 <sup>4</sup>	€ 101 <sup>4</sup>	€ 101 <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Inclusief: hypothecaire geldlening, vermogensopbouw eigen woning, inkomensbeschermer.

<sup>2</sup> De tarieven zijn vrijgesteld van 19% btw. De bedragen kunnen in de lening worden meegefinancierd en worden bij het passeren van de hypothecaire geldlening in rekening gebracht.

<sup>3</sup> De tarieven zijn vrijgesteld van 19% btw. De bedragen worden rechtstreeks gefactureerd.

<sup>4</sup> De tarieven zijn inclusief 19% btw. De bedragen worden rechtstreeks gefactureerd.

---

## Wij verwachten ook iets van u

Voor onze beeldvorming en adviezen moeten wij volledig inzicht hebben in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Om te voorkomen dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Daarom verwachten wij ook een aantal zaken van u, om uw belangen op het gebied van financiële diensten te kunnen behartigen.

### Verstrekken van informatie nu

Wij zijn voor onze dienstverlening afhankelijk van de juiste en volledige informatie die u ons geeft. In sommige gevallen kan dit best persoonlijk gevoelige informatie zijn, zoals schulden, alimentatie of achterstanden op leningen uit het verleden. Toch vragen wij u ons alle informatie te verstrekken die van belang kan zijn om ons klantbeeld over u te vervolmaken. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons geeft zeer vertrouwelijk<sup>2</sup> om.

### Verstrekken van informatie ook in de toekomst

Om onze verantwoordelijkheid gedurende de gehele looptijd van uw product na te kunnen komen, zijn wij mede afhankelijk van actuele informatie over uw persoonlijke en financiële situatie. Wij vragen u ons alle wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het advies wat wij u hebben gegeven direct aan ons door te geven. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een verhuizing, andere baan, huwelijk/scheiding, geboorte of werkeloos raken.

### Doornemen en controleren ontvangen informatie

Op regelmatige basis zullen wij u direct of indirect informatie sturen. Soms gaat het daarbij om informatie over wijzigingen in de wet- en regelgeving die op uw product van toepassing is. Soms gaat het om wettelijk verplichte informatie (waardeoverzicht). Maar het kan ook gaan om concrete polisgegevens. Wij vragen u al deze informatie aandachtig door te nemen, te controleren en vast te stellen of de informatie ook is opgesteld conform uw wensen. Raadpleeg ons zonnodig bij vragen of twijfels over de juistheid van de gegevens.

## Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Alles wat we doen staat in uw belang. Anders doen we het niet goed. Maar ook wij kunnen fouten maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Neem in een dergelijk geval direct contact op met de klachtenbeheerder van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij een eventuele fout meteen verhelpen. Want uw belang is onze toekomst.

Mochten wij er samen toch niet uitkomen? Dan adviseren wij u contact op te nemen met Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

<sup>2</sup> De persoonsregistratie van DFD is op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WPB) aangemeld bij het CBP te 's-Gravenhage. De persoonsregistratie staat ingeschreven onder meldingsnummer: 1008425



*maatwerk verzekerd*

### ***DFD De Financiële Dienstverleners***

Met meer dan 50.000 tevreden relaties is DFD één van de grootste particuliere assurantiebemiddelaars van Nederland. DFD, maatwerk in financieel advies!

### ***Missie***

***DFD wil de kwalitatief beste adviseur zijn op het gebied van arbeidsvoorwaarden, financieel advies en bemiddeling in assurantien en hypotheke.***

***Zij is betrouwbaar en door de juiste samenwerkingsverbanden in staat maatwerk te leveren tegen de meest gunstige prijs/kwaliteitsverhouding.***

***Door haar werkwijze permanent te optimaliseren, blijft DFD ook in de toekomst de beste partner voor de klant.***



**Verzekeren • *Hypotheke* • Sparen**

**Tel: (040) 20 73 100 • E-mail: [dfd@dfd.nl](mailto:dfd@dfd.nl) • [www.dfd.nl](http://www.dfd.nl)**

---

## **Bijlage A bij Dienstverleningsdocument Combi**

### ***Overzicht van de diensten en werkzaamheden die in het abonnement zijn begrepen***

#### **Overzicht van mogelijke diensten en werkzaamheden door DFD tot en met het adviseren van (schade-) verzekeringen**

- Aanleggen van een klantdossier
- Maken afspraak met abonnee
- Versturen van afspraakbevestiging met dienstverleningsdocument en algemene voorwaarden
- Opmaken en uitreiken of versturen van verzekeringscertificaat vakbond
- Informatie verstrekken over DFD, werkwijze en dienstverlening DFD
- Informatie verstrekken over beloningswijze DFD en verschillende abonnementsvormen
- Inventarisatie en verificatie persoonsgegevens van abonnee
- Fysiek controleren identiteit abonnee
- Inventarisatie van wensen abonnee
- Inventarisatie van risico's abonnee
- Inventarisatie en uitleg over wettelijke en bovenwettelijke voorzieningen
- Inventarisatie bestaande verzekeringen
- Uitleg, toelichting en consequenties van verschillende verzekeringsoplossingen
- Vaststellen verzekerde bedragen en gewenste dekking
- Toelichting geven over bijzondere voorwaarden
- Inventarisatie en advies op gebied van eigen risico
- Bespreken van gewenste contractduur
- Verzekeringsoplossingen vergelijken op basis van voorwaarden
- Verzekeringsoplossingen vergelijken op basis van tarieven
- Formuleren advies en vastleggen van advies
- Uitreiken productinformatie

#### **Overzicht van mogelijke diensten en werkzaamheden door DFD bij het bemiddeling van (schade-) verzekeringen**

- Abonnee informeren over aanvraagtraject en –procedure
- Invullen benodigde aanvraag- en bijbehorende formulieren
- Insturen van alle documenten door adviseur
- Fysieke controle adviesdossier en bijbehorende aanvraagformulieren door verantwoordelijk leidinggevende en administratief personeel
- Aanvragen verzekeringen
- Invoeren van abonnementvorm
- De controle op acceptatieproces bij de aanbieder van product
- Ontvangt en controle opgemaakte verzekeringen of andere financiële producten
- EDR voorzien van de correcte incasso-informatie
- Toesturen verzekering met bijbehorende polis en voorwaarden naar klant
- Digitale archivering van alle documenten

#### **Overzicht van mogelijke aanvullende diensten en werkzaamheden door DFD bij het bemiddelen van financiële producten**

- Fysiek controleren identiteit abonnee
- Vastleggen (kopie identiteitsbewijs) van identiteit abonnee
- Inventarisatie van (financiële) doelstellingen en horizon vermogensopbouw

- Inventarisatie van risicobereidheid van abonnee
- Inventariseren en vastleggen van inkomsten abonnee
- Inventariseren en vastleggen van uitgaven abonnee
- Budgetteren van uitgaven
- Vaststellen van prioriteiten bij vermogensvorming
- Vaststellen van netto besteedbaar inkomen abonnee
- Bestaande vormen van vermogensopbouw inventariseren en vastleggen
- Schulden en/of leningen inventariseren en vastleggen
- Gegevens van bestaande hypotheek inventariseren en vastleggen
- Gegevens van bestaande overlijdensrisicoverzekering inventariseren en vastleggen
- Gegevens van bestaande inkomensbeschermer inventariseren en vastleggen
- Inventariseren kennis en ervaring van abonnee met financiële producten
- Inventarisatie van voorzieningen, wensen en risicobereidheid in relatie tot overlijden
- Inventarisatie van voorzieningen, wensen en risicobereidheid in relatie tot arbeidongeschiktheid
- Inventarisatie van voorzieningen, wensen en risicobereidheid in relatie tot werkloosheid, scheiding en/of minder werken
- Inventarisatie van voorzieningen, wensen en risicobereidheid in relatie tot erfbelasting
- Inventarisatie risicobereidheid tijdens looptijd financieel product
- Vaststellen risicobereidheid en risicoprofiel
- Op basis van inventarisatie, binnen het DFD productsoort assortiment, het best passende productsoort adviseren
- Op basis van inventarisatie, binnen DFD productassortiment, het best passende product keuze adviseren
- Totale inventarisatie-, advies- en bemiddelingstraject vastleggen in Persoonlijk Financieel Overzicht (PFO)

### **Overzicht van mogelijke diensten en werkzaamheden door DFD na de totstandkoming van financiële producten (nazorg en service)**

- Invoeren van relevante gegevens (adviestraject en productoplossingen) in administratie
- Vastleggen afspraken en agenderen van toekomstige activiteiten in klantendatabase/administratie
- Bewaking incasso en debiteurenrisico, inclusief informatieverstrekking en contacten van abonnee
- Eventuele afspraken maken over betalingsregelingen
- Prolongatie van verzekeringen bewaken
- 24/7 bereikbaar zijn
- Mutaties van de verzekerde risico's, wensen en financiële doelstellingen van abonnee vastleggen
- Mutatie van de abonneegegevens op het gebied van werkgever of inkomensgegevens vastleggen
- Mutatie van de abonneegegevens op het gebied van zijn woonsituatie vastleggen
- Mutatie van de abonneegegevens op het gebied van gezinsamenstelling (trouwen, samenwonen, scheiden of bijvoorbeeld geboorte kind) vastleggen
- Verzekeraars informeren over mutaties
- Op basis van deze en andere mutaties en behoefte abonnee, bestaande productenpakket evalueren en abonnee adviseren
- Abonnee actief benaderen voor maken van periodiek thuis advies
- Abonnee actief informeren bij algemene en specifieke product(soort) ontwikkelingen
- Abonnee actief informeren bij relevante wettelijke ontwikkelingen
- Verzekeringen of financiële producten verzoek van abonnee beëindigen

---

## Overzicht van mogelijke diensten en werkzaamheden door DFD bij schadebehandeling

- DFD draagt zorg voor de begeleiding van abonnee bij schade
- DFD informeert abonnee over schade traject
- Toezending van schadeaangifteformulier (SAF) aan abonnee
- Assisteren bij invullen van SAF
- Aanmaak schadedossier, inclusief kopie voor klant dossier
- Controle ontvangst SAF
- Controle informatieverstrekking, kwalitatief en kwantitatief, door abonnee middels SAF
- Controle van dekking verzekering(-en) abonnee
- Contacten en informeren van contra-expert
- Toezending van relevante stukken naar verzekeraar
- Contacten van eventuele getuigen en aanleveren van aanvullende verklaringen
- Informeren van rechtsbijstandverzekeraar
- Kleine schades met spoed laten uitbetalen door maatschappij
- Abonnee verwijzen naar schadehersteller
- Bewaken van voortgang schadedossier bij verzekeraar
- Abonnee (tussentijds) actief informeren over voortgang schadedossier
- Beoordeling standpunt van verzekeraar
- Belangenbehartiger van abonnee bij onterecht standpunt verzekeraar
- Indien geen dekking of beperking van dekking onderzoek doen naar mogelijkheden voor coulance dekking
- Bevestigen van standpunt verzekeraar naar abonnee
- Controle schade-uitkering
- Factureren van schadeafhandeling naar abonnee of verhalen van schadebehandelingskosten
- Afsluiten en archiveren van schadedossier
- Klanttevredenheidsmeting bij schadebehandeling