

Diensten- wijzer

Lees waar wij voor staan,
hoe wij onze dienstverlening
opbouwen en welke acties
wij ondernemen om **uw
financiële belangen** zo goed
mogelijk te behartigen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Ons kantoor
3. De diensten die wij aan u leveren
4. Dit mag u van ons verwachten
5. Wat verwachten wij van u?
6. Onze bereikbaarheid
7. Bedenktijd bij verkoop op afstand
8. Premiebetaling
9. Schade- of andere uitkering
10. Onze relatie met verzekeraars
11. De beloningsstructuur
12. Eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid
13. Beëindiging klantrelatie
14. Klachtregeling

1. Inleiding

U bent van plan de zorg voor uw financiële voorzieningen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. Uw financiële belangen zijn bij ons in vertrouwde en deskundige handen.

In deze dienstenwijzer treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt. Deze dienstenwijzer voldoet aan het bepaalde in de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Lees waar wij voor staan, hoe wij onze dienstverlening opbouwen 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 óók wat wij van u verwachten.

2. Ons kantoor

Fidus stelt uw belang centraal

Om financiële onzekerheid te beperken, adviseren wij u over de mogelijkheden. Afgestemd op uw wensen en de (financiële) mogelijkheden, stellen wij een evenwichtig pakket aan financiële en/of verzekeringsproducten voor u samen. Gedurende de relatie die u met ons heeft, onderhouden wij dit pakket.

Wij helpen u met het bepalen van realistische doelstellingen op bijvoorbeeld financieel gebied, waarbij wij u (waar van toepassing) ook wijzen op de beperkingen, mogelijkheden en voordelen van wettelijke regelingen op het gebied van fiscaal-, verzekerings-, huwelijks-, vermogens en erfrecht.

Wij streven een hoog niveau van dienstverlening na en investeren daarom in onze medewerkers op het gebied van opleidingen en informatievoorziening. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling en stemmen de bereikbaarheid van ons kantoor zo goed mogelijk af op uw behoefte.

Uw belangen staan centraal. Onze dienstverlening sluit hierop aan.

De vergoeding voor onze dienstverlening

Voor onze bemiddeling en voor het onderhoud van uw verzekeringen ontvangen wij provisie van verzekeraars, banken, hypotheek- en geldverstrekkers. De vergoeding is in dat geval inbegrepen in de verzekeringspremie. In sommige gevallen kan er vooraf een vaste fee of uurvergoeding met u worden afgesproken. Wij hebben ook abonnementsvormen. Dan betaalt u periodiek een abonnementsvergoeding voor onze dienstverlening.

Wij worden gecontroleerd

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder Fidus.nl B.V. met nummer 12008082.

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Betaalrekeningen;
- Consumptief krediet;
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen;
- Elektronisch geld;
- Hypothecair krediet;
- Inkomensverzekeringen;
- Pensioenverzekeringen;

- Premiepensioenvorderingen;
- Schadeverzekeringen particulier;
- Schadeverzekeringen zakelijk;
- Spaarrekeningen;
- Vermogen;
- Zorgverzekeringen.

Fidus is volledig adviesvrij. Dat betekent dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten of verzekeringen van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen. Alleen binnen het adviesgebied “Betaal- en spaarrekeningen” bemiddelen wij als zelfstandig adviseur uitsluitend in producten van RegioBank N.V., een onderdeel van de Volksbank.

In onze onderneming is/zijn er banken, verzekeraars of andere aanbieders van financiële producten met stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf. Fidus heeft drie aandeelhouders waar Nationale Nederlanden er één van is.

3. De diensten die wij aan u leveren

Wij behartigen uw belangen

Het gaat dan om verzekeringen en andere financiële producten die u via ons afsloot, of wilt afsluiten. Wij brengen uw huidige (financiële) situatie, uw wensen en de mogelijkheden in kaart. Op basis daarvan brengen we een advies uit. Daarbij bemiddelen wij voor u bij het sluiten van overeenkomsten bij de verzekeraar of een andere financiële instelling.

Wij proberen om de financiële en/of verzekeringsproducten en diensten die u ons laat beheren zoveel mogelijk gelijk te laten lopen met uw persoonlijke en financiële ontwikkelingen. Zijn er aanpassingen nodig? Dan voeren wij de hiervoor noodzakelijke werkzaamheden uit. Het is dan wél belangrijk dat u ons tijdig en volledig informeert over eventuele wijzigingen in uw situatie.

Gedurende de looptijd van onze dienstverlening aan u, zorgt Fidus voor een correcte schadeafwikkeling, de administratieve verwerking én onderhoud van uw financiële producten en/of diensten.

4. Dit mag u van ons verwachten

Wij zijn uw adviseur

Wij behartigen dan ook uw belangen voor de financiële en/of verzekeringsproducten en diensten die u via ons heeft afgesloten, of welke wij van u in beheer hebben.

Wij ontzorgen u zo veel mogelijk

Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van financiële producten en/of diensten bij verschillende aanbieders. Natuurlijk doen wij ons best om ervoor te zorgen dat de noodzakelijke administratieve handelingen op tijd rond zijn. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij naast uw belangenbehartiger, ook uw vraagbaak. Bel ons dus gerust als u ergens informatie over wilt ontvangen. Krijgt u onverhoopt te maken met schade? Dan onderhouden wij namens u de noodzakelijke contacten met de verzekeraar en verzorgen wij de schadeafwikkeling, zodat u ontzorgd wordt en uw schade zo snel en correct mogelijk afgehandeld wordt.

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens

Bij het behartigen van uw belangen maken wij gebruik van uw persoonsgegevens. Dit kunnen uw naam en adresgegevens zijn, maar in sommige gevallen ook uw identiteitsbewijs of een ander voor ons belangrijke persoonsgegevens, zoals uw bankrekeningnummer. Wij gebruiken deze gegevens alleen voor de doeleinden waarvoor u uw gegevens beschikbaar stelde en voor de doeleinden zoals genoemd in onze privacyverklaring op de website. Verder verstrekken wij uw gegevens niet aan derden, behalve als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening aan u. Denk hierbij aan het delen van uw gegevens met een verzekeraar om een verzekering voor u af te sluiten.

Wij houden ons aan de wet

Wij houden ons aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op onze relatie.

Wij passen onze marketing aan op uw wensen

Wij gebruiken uw gegevens om u aanbiedingen te doen op het gebied van verzekeringen en andere financiële producten en diensten. Wilt u dat liever niet? Geef dit aan ons door. Dan zorgen wij dat dit niet meer gebeurt.

5. Wat verwachten wij van u?**Uw informatie is voor ons zeer belangrijk**

Wij zijn u graag zo goed mogelijk van dienst bij het inventariseren, adviseren, bemiddelen, beheren, verstrekken van relevante informatie en het afsluiten of oversluiten van de door u gewenste financiële producten en/of diensten. Daarom is het van belang dat u ons bij aanvang van de relatie volledig informeert over uw (financiële) situatie, maar ook tijdig over wijzigingen in uw (financiële) situatie. Het gaat dan om bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (zoals geboorte, sterfgeval, echtscheiding), een adreswijziging, een verbouwing, vernieuwing van uw inboedel, verandering in werk of inkomen en dergelijke.

Wij willen ook graag weten of u ook ergens anders verzekeringen heeft. Deze informatie gebruiken wij om te bepalen of u goed verzekerd bent. Wij willen namelijk voorkomen dat u onder- of juist oververzekerd bent.

Uw medewerking en informatie is voor ons noodzakelijk

Zonder uw medewerking kunnen wij uw belangen niet optimaal behartigen.

Bij bepaalde producten en/of diensten zijn wij wettelijk verplicht om uw identiteit vast te stellen. Dit doen wij aan de hand van een origineel en geldig identiteitsbewijs. Wij vertrouwen op uw medewerking.

Wij sturen dagelijks veel stukken naar onze klanten. Wij verzoeken u de ontvangen stukken op juistheid te controleren en mogelijke onjuistheden zo snel mogelijk aan ons door te geven.

Bij elke verzekeringsaanvraag, of schadeclaim moet u vragen beantwoorden, of formulieren invullen. Dit kunnen bijvoorbeeld vertrouwensvragen zijn, of vragen om een schade te beoordelen. Het is noodzakelijk dat u deze vragen en/of formulieren volledig en naar waarheid beantwoordt en invult. Het niet juist beantwoorden van vragen, of invullen van formulieren kan namelijk consequenties hebben voor bijvoorbeeld de dekking van uw verzekering, of de uitkering van uw schade.

6. Onze bereikbaarheid

Bel ons vragen, advies, aanpassingen of schademeldingen van maandag tot en met vrijdag van 08:30 – 17:00 uur.

Het bezoekadres van ons hoofdkantoor is:
Oranjestraat 30
3274 AK Heinenoord

Kijk voor het overzicht van alle onze vestigingen inclusief contactgegevens op onze website:
www.fidus.nl/vestigingen.

URL www.fidus.nl

E-mail info@fidus.nl

7. Bedenktijd bij koop op afstand

Bij veel van onze producten kunt u gebruik maken van een bedenktijd

Er is een wettelijke bedenktijd van maximaal 14 dagen voor bepaalde producten en/of diensten die via internet of telefoon zijn gekocht en/of afgesloten. Heeft u bijvoorbeeld een schadeverzekering afgesloten? Dan heeft u een bedenktijd van 14 dagen. Deze bedenktijd begint te lopen op het moment dat u de verzekeringspolis ontvangen heeft. U hoeft dan geen reden op te geven.

Wat gebeurt er als u gebruik maakt van de wettelijke bedenktijd?

De wettelijke bedenktijd is een recht om de overeenkomst die u heeft afgesloten ongedaan te maken. Dit betekent dat het contract nooit heeft bestaan. U heeft dan geen verplichtingen aan de verzekeraar. U hoeft dus geen verzekeringspremie te betalen. De verzekeraar heeft dan ook geen verplichting aan u. Heeft u in die periode schade gekregen? Dan hoeft de verzekeraar dit niet te betalen.

In sommige gevallen is er geen bedenktijd

De wettelijke bedenktijd is niet van toepassing op verzekeringen met een looptijd korter dan één jaar. Ook niet voor verzekeringen die volledig worden uitgevoerd vóór de bedenktijd is afgelopen. Daarnaast bestaan er ook verzekeringsovereenkomsten waarbij er een hypothecaire zekerheid verleend wordt, of verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de markt. Deze verzekeringsovereenkomsten komen nooit in aanmerking voor de wettelijke bedenktijd.

Er zijn ook verzekeringen met een langere bedenktijd

De wettelijke bedenktijd op levensverzekeringen bedraagt maximaal 30 dagen na ontvangst van de verzekeringspolis.

Wilt u gebruikmaken van de wettelijke bedenktijd?

Geef dit zo snel mogelijk aan ons door. Wij zorgen ervoor dat uw verzekering wordt ontbonden.

Let op! Zijn er kosten gemaakt bij het opmaken van de verzekeringspolis? Dan kunnen wij deze bij u in rekening brengen. Dit zijn de kosten die op het polisblad staan.

8. Premiebetaling

Bij het sluiten van een verzekeringsovereenkomst zijn er een aantal kenmerken die belangrijk zijn. U draagt een risico over aan de verzekeraar. Daarvoor vraagt de verzekeraar aan u om premie te betalen. De verzekeraar verplicht zich tot het doen van één of meerdere uitkeringen als het risico zich voordoet. Daarnaast is het bij het sluiten van de overeenkomst voor zowel u als voor de verzekeraar onzeker dat er een uitkering gedaan moet worden en zo ja, wanneer en tot welk bedrag dit dan moet gebeuren.

Wij informeren u vooraf over de kosten en premie

U weet voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst wat u van ons mag verwachten en wat wij van u mogen verwachten. In een offerte krijgt u een opgave van de gewenste producten, de gekozen dekkingen, een opgave van de kosten die wij bij u in rekening brengen, een opgave van de verschuldigde premie, de gewenste betaalwijze, de bijbehorende betaaltermijnen en de duur waarover u premie verschuldigd bent.

De premie betaalt u vooraf

Normaliter wordt de verzekeringspremie per jaar en vooruit betaald. Het is ook mogelijk om de premie gespreid te betalen. Dit kan per half jaar, per kwartaal, of per maand. Ook deze gespreide betalingen moeten vooraf voldaan worden. Kiest u ervoor om de premie gespreid te betalen? Dan hanteert de verzekeraar een premietoeslag. De verzekeraar moet immers administratieve kosten maken bij gespreide betalingen. Deze toeslag is verwerkt in de eindpremie die vooraf aan u opgegeven wordt in de offerte en wordt ook op deze manier op het polisblad vermeld.

U kiest de betaalwijze

De verzekeraar draagt zorg voor incasseren van de verschuldigde premie. De premiebetaling kan op twee manieren. U kiest voor betaling per factuur of voor automatische betaling.

Kiest u voor betaling per factuur? Dan ontvangt u een factuur vóór iedere premievervaldag van uw verzekering(en). De verschuldigde premie moet binnen de aangegeven termijn voldaan zijn. De betaalperiodes zijn in dit geval per:

- Maand
- Kwartaal
- Halfjaar
- Jaar

Kiest u voor automatische incasso? Dan schrijft de verzekeraar de premie op een vooraf bepaalde datum van uw rekening af. Het betreft dan een maandelijks afschrijving. Het is belangrijk dat er voldoende saldo op uw rekening staat om de verschuldigde premie te voldoen.

U bent verantwoordelijk voor het tijdig betalen van de verschuldigde premie

Ongeacht welke betaalwijze u kiest. Betaalt u niet, niet op tijd, of kan de verschuldigde premie niet geïncasseerd worden, dan krijgt u de gelegenheid om alsnog te voldoen aan uw betalingsverplichting.

Er zijn gevolgen voor het niet betalen van de 1^e premie

Het niet tijdig betalen van de verschuldigde premie kan meerdere gevolgen hebben. Het betalen van de 1^e premie zal tot gevolg hebben dat de verzekering nooit tot stand is gekomen. De verzekeraar mag de verzekering dan met terugwerkende kracht opzeggen. Heeft u in de periode voorafgaand aan

het betalen van de eerste premie schade gehad en heeft de verzekeraar deze uitgekeerd? Dan bent u verplicht deze uitkering terug te betalen aan de verzekeraar.

Er zijn gevolgen voor het niet betalen van de vervolgpremie(s)

Betaalt u uw vervolgpremie(s) niet? Dankan de verzekeraar ervoor te kiezen om uw dekking op te schorten en uiteindelijk uw verzekering op te zeggen. Tijdens de periode van opgeschorte dekking is de verzekeraar ook niet verplicht om bij een eventuele schade over te gaan tot uitkering.

Is er sprake van niet tijdige betaling van verzekeringspremie voor een motorrijtuig? De verzekeraar is dan genooddaakt om de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Zorg er in dat geval zelf voor dat de auto direct weer verzekerd is.

Doet u dit niet? Dan riskeert u een boete van de Rijksdienst voor het Wegverkeer voor het bezitten van een onverzekerde voertuig. Ook kan u van de politie of justitie een boete krijgen als u daadwerkelijk met het onverzekerde voertuig de weg op gaat.

Bij een ongeval waarbij u aansprakelijk bent, vergoedt de verzekeraar meestal de kosten van de derde partij. Deze kosten verhaalt de verzekeraar dan op u.

Betaalt u de premie van een levensverzekering niet op tijd? Dan kan het voorkomen dat het overlijdensrisico ongedekt is. Wat daarvan de precieze gevolgen zijn, leest u terug in de verzekeringsvoorwaarden van de betreffende verzekering.

9. Schade- of andere uitkering

Schade is nooit prettig. Niet aan uw eigendommen en ook niet aan derden of de eigendommen van derden. Dit heeft namelijk altijd een financieel gevolg, waarbij u in uw vermogen getroffen wordt. Met een schadeverzekering draagt u (een deel van) de gevolgen die daaruit voortvloeien over naar de verzekeraar. De verzekeraar heeft zich namelijk bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst verplicht om één of meerdere schade-uitkeringen te doen voor die gevallen die onder de dekking van de verzekeringsovereenkomst vallen.

Wij bemiddelen voor u bij schade

Dit is onderdeel van onze dienstverlening. Wij zorgen dat uw schadeclaim en de bijbehorende informatie die wij van u krijgen, zo snel mogelijk ingediend wordt bij de verzekeraar. Wij nemen de communicatie met de verzekeraar over en houden het schadeverloop in de gaten. Hiervan houden wij u uiteraard op de hoogte. Heeft u tussentijds zelf vragen? Neem dan even contact met ons op.

10. Onze relatie met verzekeraars

Wij werken samen met verschillende verzekeringsmaatschappijen. Als wij u voor u kijken naar het meest passende product, dan vergelijken wij de producten van meerdere verzekeraars met elkaar. Zo geven wij u het beste aanbod. Wij zijn volledig vrij om u te adviseren.

11. Beloningsstructuur

U kiest uit verschillende vormen van beloning. Aan het begin van onze werkzaamheden adviseren wij u welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

De kosten van onze dienstverlening betaalt u op basis van een vooraf afgesproken vast tarief. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Voorafgaand aan het afsluiten van het financiële product krijgt u inzage in de hoogte van de vergoeding. De vergoeding wordt vastgelegd in het dienstverleningsdocument. U weet dus van tevoren wat u gaat betalen.

Beloning op basis van een service-abonnement

Ook bestaat bij ons de mogelijkheid om een service-abonnement af te sluiten. Voor dit service-abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage (afhankelijk van het abonnement dat u kiest).

Beloning op basis van een uurtarief

Naast bovengenoemde mogelijkheden is het bij ons ook mogelijk om een uurtarief met u af te spreken.

12. Eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen bij verzekeringen, hypotheeken, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

Wij zorgen voor de juiste kennis en ervaring bij onze adviseurs

Opleiding en (bij)scholing vormen een belangrijk aandachtspunt in onze organisatie. Onze adviseurs volgen vakinhoudelijke opleidingen om hun kennis actueel te houden. Onze dienstverlening is gebaseerd op de deskundigheid van de medewerkers. Wij zorgen ervoor dat zij deze kennis zoveel mogelijk up-to-date houden. Bovendien zorgen wij dat onze medewerkers actuele maatschappelijke, financiële en fiscale ontwikkelingen zo goed mogelijk bijhouden.

13. Beëindiging klantrelatie

Een goede relatie met onze klanten vinden wij heel erg belangrijk. Bij het inrichten van ons kantoor, onze werkwijze en processen zetten wij uw belang centraal. Toch kan het voorkomen dat u of wij de klantrelatie om verschillende redenen moeten beëindigen.

Gaat u bijvoorbeeld verhuizen? Dan mag u uw klantrelatie met ons opzeggen, zonder dat u rekening hoeft te houden met een opzegtermijn. Heeft u ook verzekeringen, andere financiële producten of diensten bij ons lopen, dan brengen wij deze onder bij een andere, door u aan te wijzen, tussenpersoon.

Wilt u de klantrelatie om een andere reden beëindigen? Houd dan rekening met een opzegtermijn. Ook kan het zijn dat u kosten aan ons moet betalen. Natuurlijk informeren wij u hiervoor als dit in uw situatie van toepassing is.

Soms komt het voor dat wij ervoor kiezen om de klantrelatie met u te beëindigen. Wij informeren u altijd over de reden waarom wij de klantrelatie met u niet voortzetten. Wij dragen uw verzekeringen, andere financiële producten of diensten over aan een tussenpersoon van uw keuze.

Ook verzekeringsovereenkomsten kunnen opgezegd worden

Hoe de verzekering opgezegd mag worden en welke termijnen er gehanteerd moeten worden hangt volledig af van de situatie.

Wil de verzekeraar de verzekeringsovereenkomst met u beëindigen? Dan kan dit in beginsel alleen per contractvervaldatum en met een opzegtermijn van twee maanden. In sommige gevallen mag de verzekeraar de verzekeringsovereenkomst per direct of tussentijds beëindigen. Dit leest u in de (algemene) voorwaarden van de desbetreffende verzekering.

Wenst u zelf uw verzekeringsovereenkomst op te zeggen? Sommige verzekeraars hanteren een opzegtermijn. Er zijn ook verzekeraars die een dagdagelijkse opzegmogelijkheid bieden. Dat betekent dat u uw verzekeringsovereenkomst op ieder moment mag opzeggen. Welke opzegtermijnen er van toepassing zijn, leest u terug op het polisblad van de betreffende verzekering.

14. Klachtbehandeling

Wij lossen problemen graag samen met u op

Uw tevredenheid is voor ons belangrijk. Wij doen ons best om u van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent. Dat vinden wij vervelend. Wij horen dat dan ook graag van u, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

Bent u toch niet tevreden? Dien dan een klacht in. Hiervoor hebben wij een klachtprocedure opgesteld. Het doel van deze procedure is zorgdragen voor een klantgerichte klachtenbehandeling, waarbij wij uw klacht correct én tijdig behandelen. Wij houden ons hierbij op vrijwillige basis aan de Gedragscode Klachtbehandeling van het Verbond van Verzekeraars.

U mag ook een klacht indienen bij de toezichthouder

Soms komt het voor dat wij er samen niet uit komen. Bent u nadat wij uw klacht hebben proberen op te lossen nog steeds ontevreden? Dan mag u uw klacht ook voorleggen aan:

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel: 0900 - fklacht ofwel 0900 – 355 22 48

E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

U heeft ook altijd de mogelijkheid om een procedure te beginnen bij de bevoegde rechter.

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot hypotheek door een SEH-erkend hypotheekadviseur:

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs
Postbus 1321
1000 BH AMSTERDAM
Tel: 020 - 428 95 73

Fax: 020 – 428 95 74
E-mail: bureau@seh.nl
Website: www.seh.nl

Fidus heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij ons uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht. Wordt ons kantoor aansprakelijk gesteld voor de schade die voortvloeit uit onze dienstverlening? Dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.