

## **DIENSTENWIJZER**

Dit document wordt u aangeboden door Den Hartog Financiële Diensten. Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### ***Wie zijn wij?***

Den Hartog Financiële Diensten biedt u deskundige advisering en diensten aan op het gebied van schade- en levensverzekeringen, hypotheek, financiële planning, betalen, sparen en pensioenen. Den Hartog is een commerciële naam van MHG Groep Financiële diensten B.V. Ons bedrijf is aangesloten bij: Adfiz.

### ***Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars***

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen) voor het afsluiten van o.a. verzekeringen, hypotheek en pensioenen. Betalen en sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door bijvoorbeeld geld te storten op een (spaar)rekening. Of overboekingen, pinnen, mobiel gebruik etc etc. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling. Voor deze betaal- en spaarproducten werken wij exclusief samen met RegioBank.

Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief samen met RegioBank Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

### ***Onze diensten***

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: advisering en bemiddeling in combinatie met advisering.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schade- en levensverzekeringen, hypotheek, financiële planning, bankzaken en pensioenen.

Omdat de financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies; 6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:	Bandbreedte	aantal uur
- levensverzekering adviestraject	3-8	uur
- arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)	8-12	uur
- betalingsbeschermer	3-7	uur
- uitvaartverzekering	2-4	uur
- hypotheek	15-20	uur
- pensioenverzekering	20-40	uur

Wij zijn aangesloten bij een service provider omdat het niet mogelijk is om bij alle banken/verzekeraars een eigen aanstelling te onderhouden. Mocht na de inventarisatie en analyse blijken dat wij uw aanvraag via deze service provider moeten indienen, dan zullen wij u daarover vooraf informeren.

### ***Wat verwachten wij van u?***

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Vanuit deze gedachte houden wij ook zelf contact met u. Dit om uw risico's en wensen te kunnen blijven volgen. Voor een aantal producten stellen wij periodiek een nieuwsbrief op. Indien u dat op prijs stelt wordt deze per mail aan u gezonden.

***Hoe kunt u ons bereiken?*** Ons kantoor is op werkdagen open van 08.30 uur tot 17.00 uur.

Bezoekadres:	Het Dorsplein 40, 6674BW Herveld
Postadres:	Postbus 66, 6674 ZH te Herveld
Telefoon:	0488-451419 (Den Hartog Financiële Diensten) 0488-451038 (RegioBank)
Buiten kantooruren:	06-53652050 (Hans)
E-Mail:	info@den-hartog.nl
Internetadres:	www.den-hartog.nl

### ***Betalingen verzekeringen***

Betaling van verzekeringspremies kunt u doen door middel van automatische incasso door ons of de maatschappij of door acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

### **Beloning medewerkers Den Hartog Financiële Diensten**

De beloning van de medewerkers van Den Hartog Financiële Diensten bestaat uit een vast inkomen als salaris en een jaarlijks terugkerende vakantietoeslag. Uw belangen worden daarom zorgvuldig behandeld, onze medewerkers worden daarbij niet gedreven door prestatie- en beoordelingscriteria.

### **Hoe worden wij beloond?**

Wij worden grotendeels beloond door middel van provisie. Voor de verzekeringen waarbij dit niet meer mogelijk is, hebben wij ander beleid bepaald:

1. Risico's afdekken (overlijdensrisicoverzekeringen, betalingsbeschermers, uitvaartverzekeringen en de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)
2. Hypotheekvraag
3. Vermogen opbouwen (spaarverzekeringen en lijfrente verzekeringen)
4. Pensioenen

Zie voor de bijbehorende tarieven van deze verzekeringen ons dienstverleningsdocument (DVD) voor 'risico's afdekken', ons DVD voor 'pensioenvraag werkgever', ons DVD voor 'vermogen opbouwen' en ons DVD voor 'hypotheekvraag'.

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12044962 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder meldingsnummer m1438462. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

*Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Kifid nummer: 300.016738*

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met dit document een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.