

## Dienstenwijzer

**Naast algemene informatie over Adviesgroep de Vogel vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.**

### Wie zijn wij?

Adviesgroep de Vogel

*Bezoekadressen*

<i>Hoofdvestiging</i>	<i>Nevenvestiging</i>
Diependorst 168	Landbouwweg 1
te Ouddorp	te Middelharnis

*Correspondentieadres*

Postbus 30  
3253 ZG Ouddorp

Adviesgroep de Vogel biedt alle particulieren en bedrijven van Goeree en Overflakkee de zekerheid van passende financiële oplossingen tegen concurrerende prijzen: van de eenvoudigste jeugdspaarrekening of bromfietsverzekering tot de meest complexe oudedagsvoorziening, woningfinanciering of bedrijfsadvies. Dankzij een zeer ruim assortiment, een fors aantal gespecialiseerde adviseurs, een 100% onafhankelijke opstelling en een unieke betrokkenheid bij onze eilandgemeenschap is Adviesgroep de Vogel bij uitstek toegerust om u te begeleiden op de belangrijkste momenten van uw financiële leven.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon	: 0187 497111
Fax	: 0187 497110
Internet	: <a href="http://www.devogel.nl">www.devogel.nl</a>
E-mail	: <a href="mailto:info@devogel.nl">info@devogel.nl</a>

*Openingstijden*

Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur en volgens afspraak.

In geval van nood buiten kantoor tijden verneemt u via ons antwoordapparaat enkele mobiele nummers waarop wij bereikbaar zijn.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

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

- ✓ Betaalrekeningen
  - ✓ Consumptief krediet
  - ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
  - ✓ Elektronisch geld
  - ✓ Hypothecair krediet
  - ✓ Inkomensverzekeringen
  - ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
  - ✓ Spaarrekeningen
  - ✓ Vermogen
  - ✓ Zorgverzekeringen
- ✓ Pensioenadvies is ondergebracht in het samenwerkingsverband De Vogel Confidum Pensioenadvies BV. De kantoren van Adviesgroep De Vogel zijn en blijven hiervoor uw directe aanspreekpunt.

## Uw voordelen van onze dienstverlening

Adviesgroep De Vogel ziet zich al drie generaties lang als de meest geschikte financiële partner voor de bevolking en het bedrijfsleven van Goeree en Overflakkee. Waarom?

- ✓ Omdat we een zeer ruim assortiment aan producten en diensten bieden.
- ✓ Omdat we de beschikking hebben over een groot aantal gespecialiseerde adviseurs met kennis van zaken, met ruime ervaring en met de modernste analyse software.
- ✓ Omdat wij ons inkomen niet verkrijgen van onze leveranciers maar van onze klanten. Daarom staan wij ook altijd naast onze klanten, en niet tegenover hen. En dat is een hele geruststelling als er onverhoopt iets mis gaat...
- ✓ Omdat wij, net als u, behoren tot de gemeenschap van ons eiland. Wij wonen bij u om de hoek. U komt ons tegen in de winkelstraat en bij het voetbalveld, op de markt en bij de kerk. Adviesgroep de Vogel heeft, heel letterlijk, een herkenbaar gezicht. Juist hier bij ons, onder elkaar.

Deze voordelen bieden we al meer dan een halve eeuw. Adviesgroep De Vogel is er voor u. En niet andersom. Dat is de grootste zekerheid die wij u kunnen bieden.

## Hoe vrij zijn wij in ons advies?

### **Adviesvrij**

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

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken periodiek een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de voorkeursmaatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, 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 altijd vooraf.

## Onze kosten voor advies en bemiddeling

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering en/of brengen wij een fee in rekening bij u als klant. Wij informeren u altijd over de hoogte van de fee die u aan ons betaalt voor het afsluiten van de verzekering.
- Dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.
- Dienstverlening met betrekking tot consumptieve kredieten verrichten wij altijd op basis van doorlopende provisie, omdat wettelijk gezien geen ander verdienmodel is toegestaan.

## Wat vragen 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***

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### ***Totaalbeeld***

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### ***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.

### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

## **Ons privacybeleid**

### ***Verwerking persoonsgegevens***

Adviesgroep de Vogel verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### ***Bewaartermijnen***

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### ***Uw rechten***

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### ***Delen met derden***

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

### **Beveiliging**

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

### **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

### **Als u een klacht heeft**

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. 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 reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard 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 en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900 – 200 12 01

E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

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

## Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)
- ✓ RegioBank

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Adviesgroep de Vogel is bij de AFM geregistreerd onder nummer .12007299. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

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. Adviesgroep de Vogel is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.004283. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Rotterdam staan wij geregistreerd onder dossiernummer 23050060.

### **Erkend Financieel Adviseur**

Onze adviseurs, Arjo Spuij en Erik Boender, zijn als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder de nummers 1854 en 10269. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op [www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl) voor meer informatie.

### **Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners**

Onze adviseur, Arjo Spuij, is als Hypothecair Planner ingeschreven bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP) onder nummer 424. Hypothecair Planners zijn ervaren hypotheekadviseurs, die zich onderscheiden van de gemiddelde hypotheekadviseur dankzij een specifieke HBO-opleiding. Als Hypothecair Planner hebben wij de Beroepscode van de NVHP ondertekend. Kijk op [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl) voor meer informatie.

### **RegioBank**

Ons kantoor is aangesloten bij RegioBank. Een bank die zich onderscheidt van de traditionele banken door alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig intermediair. Adviesgroep de Vogel is een intermediair die uw regio goed kent en een sterke binding heeft met de omgeving. Kijk op [www.regiobank.nl](http://www.regiobank.nl) voor meer informatie.

## Aansprakelijkheid

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

## Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Adviesgroep de Vogel van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer 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.devogel.nl](http://www.devogel.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.