

## DIENSTENWIJZER DEG

### **Informatie over onze dienstverlening**

Hartelijk welkom bij DEG Financiële Dienstverlening. Ons kantoor is gespecialiseerd in de advisering en bemiddeling van financiële producten. Wij kennen de mogelijkheden van de (lokale) markt en houden de ontwikkelingen nauwgezet in de gaten. Wij streven naar een persoonlijke en professionele relatie met onze klanten zodat u verzekerd bent van een advies dat bij u past, nu en in de toekomst.

Het beschikbaar stellen van dit document is wettelijk verplicht indien u van plan bent om een zogeheten complex financieel product (hypothecaire lening, kapitaalverzekering etc.) aan te schaffen of daarover advies vraagt. Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning.

### **Contactgegevens**

DEG Financiële Dienstverlening B.V.

#### **Vestiging Woudenberg**

Maarsbergseweg 2  
3931 JH Woudenberg  
Telefoon: 033-711 51 61

#### **Vestiging Hasselt**

Telvorenstraat 3  
8061 CB Hasselt  
Telefoon: 033-711 51 61

E-mailadres: [info@deg-fd.nl](mailto:info@deg-fd.nl)

Internet: [www.deg-fd.nl](http://www.deg-fd.nl)

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12011402.

### **Aard van de dienstverlening**

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

- Hypothecair krediet
- Vermogen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Consumptief krediet
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Inkomensverzekering
- Zorgverzekeringen

Alleen adviseren in: Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### **Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen**

U hebt bij ons een grote keuze in onafhankelijke geldverstreckers en verzekeraars. Elk financieel product heeft bepaalde voor- en nadelen. Het is daarbij belangrijk om niet uitsluitend naar de huidige situatie te kijken maar ook naar de toekomst, een financieel product moet bij u passen en optimaal aansluiten op uw wensen.

Wij helpen u graag om een financieel product te kiezen dat goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

### **Stap 1: oriënteren**

De eerste stap is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken wat wij voor u kunnen betekenen.

U krijgt van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document, ook kan er verwezen worden naar onze website, waar dit document is te downloaden. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### **Stap 2: Inventariseren en analyseren**

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen.

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke oplossingen met betrekking tot uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

### **Stap 3: advies**

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk financieel product, bij welke geldverstrekker of verzekeraar en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

### **Stap 4: bemiddeling**

Wij verzorgen voor u alle contacten met diverse financiële instellingen. Zodat de door u gewenste oplossing op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

### **Stap 5: nazorg**

Wij zullen u, ook nadat het financiële product is afgesloten, blijven ondersteunen. Zo kunt met uw vragen bij ons terecht. Bij het aangaan van financieel product geven wij u een eenmalig advies over uw financiële situatie. Door wijzigingen in wet- en regelgeving en/of in uw persoonlijke situatie kan dit advies op enig moment zijn kracht verliezen. U kunt bijvoorbeeld te maken krijgen met een verhuizing, een andere baan, een echtscheiding, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Wij controleren dan graag welke gevolgen dit heeft voor u persoonlijke situatie. Wij adviseren u dan ook om veranderingen in uw persoonlijke situatie, welke mogelijk van invloed kunnen zijn, bij ons te melden. Wij nemen hierover zelf géén contact met u op om dit te controleren, u bent hiervoor dus zelf verantwoordelijk.

Wanneer n.a.v. uw gewijzigde persoonlijke situatie aanpassingen in uw product(en) nodig zijn dan brengen wij, in overleg met u, hiervoor extra kosten in rekening.

Mochten er wezenlijke productwijzigingen zijn die op uw situatie van toepassing zijn of relevante wijzigingen in wet- en regelgeving dan zullen wij en/of de bank c.q. maatschappij u hierover informeren. Dit wordt de wettelijke verplichte nazorg genoemd. Hiervoor rekenen wij geen extra kosten.

### **Klachten**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-355 22 48

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

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

### **Activiteiten voor u**

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten veel waarde aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

### **Vakbekwaamheid**

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn onze medewerkers in het bezit van alle relevante diploma's op het gebied waarin zij adviseren. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door opleidingen up-to-date gehouden.

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

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u aan huisvestingskosten, salarissen, vergunningen en opleidingen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Bij een schadeverzekering of een consumptief krediet zijn de kosten voor onze dienstverlening verwerkt in de prijs van het product. De premie van de verzekering of de rente en aflossing van het krediet betaalt u rechtstreeks aan de verzekerings- of kredietmaatschappij. Vervolgens draagt de maatschappij een deel (provisie) hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld voor advies en bemiddeling van een hypotheek. De hoogte van het tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van de dienstverlening die u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Het afgesproken tarief brengen wij rechtstreeks bij u in rekening.

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat wij nauwkeurig bijhouden hoeveel tijd wij besteden aan advies, bemiddeling en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Ook combinaties van deze vergoedingen zijn mogelijk. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij afspraken met u maken over de beloning van onze dienstverlening.

Op dit moment kunnen wij globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. Deze kosten staan in ons dienstverleningsdocument (DVD), die onze adviseurs tijdens het oriënterende gesprek aan u overhandigen. Ook is dit document te downloaden vanaf onze website.

### **Juridische positie**

Wij hebben geen enkele verplichting of productieafspraken met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk! Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

### **Uw persoonsgegevens**

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het nodig dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars, notarissen of taxateurs.

Wanneer wij werkzaamheden uitbesteden, zoals aan bedrijven die software, administratie- en offerteprogramma's leveren, dan maken wij goede afspraken over het gebruik en de bescherming van uw persoonsgegevens en leggen dit vast in een (verwerkings)overeenkomst. Wij delen uw persoonsgegevens niet met organisaties in landen buiten de Europese Unie (EU).

### **Uw rechten**

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via [info@deg-fd.nl](mailto:info@deg-fd.nl).

Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie te corrigeren of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om uw persoonsgegevens uitsluitend te gebruiken voor een specifiek doel (beperking) of deze niet over te dragen aan een andere organisatie (dataportabiliteit).

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Vindt u dat wij uw verzoek met betrekking tot uw persoonsgegevens niet zorgvuldig uitvoeren, of heeft u aanvullende vragen met betrekking tot uw persoonsgegevens? Neem dan contact met ons op: [info@deg-fd.nl](mailto:info@deg-fd.nl). Wanneer wij u niet hebben kunnen overtuigen en u blijft van mening dat er niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens wordt omgegaan, dan kunt u hierover een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)) of een beroep instellen bij de burgerlijke rechter.