

# DE GRAAF ASSURANTIËN EN FINANCIEEL ADVISEURS DIENSTENWIJZER



De Graaf Assurantiën en  
Financieel Adviseurs b.v.



Geachte relatie,

De Graaf Assurantiën en Financieel Adviseurs is een van de grotere tussenpersonen in ons land. Vanuit ons hoofdkantoor in Vlissingen bereiken we het hele land met onze financiële dienstverlening.

Als onafhankelijk intermediair werkt De Graaf Assurantiën en Financieel Adviseurs samen met enkele tientallen banken en verzekeringsmaatschappijen. In deze dienstenwijzer vindt u verdere informatie over onze dienstverlening.

De Graaf Assurantiën en Financieel Adviseurs staat ook voor u klaar nadat u een lening en/of verzekering heeft afgesloten! Heeft u vragen over bijvoorbeeld uw lopende product(en) of wilt u een nieuw product afsluiten? Dan kunt u ons telefonisch bereiken via telefoonnummer **0118 – 421 420**. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur. U kunt ons uiteraard ook een e-mail sturen: **info@dgavlissingen.nl**.

Of ga voor nog meer informatie, onze tarieven en aanbiedingen naar onze website: **www.dgavlissingen.nl**. Daar kunt u desgewenst ook direct een afspraak inplannen of een aanvraag doen.

Belt u gerust, want wij zijn u graag van dienst!

Met vriendelijke groet,



Arjan de Graaf  
Directeur



De Graaf Assurantiën en  
Financieel Adviseurs b.v.

## DIENSTENWIJZER

### Inleiding

De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. De Wet op het financieel toezicht (Wft) verlangt dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een financiële overeenkomst informatie ontvangen over de aard en reikwijdte van onze dienstverlening. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Deze dienstenwijzer is een informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een bank of verzekeringsmaatschappij te sluiten.

### Bemiddelen en adviseren

De Graaf Assurantiën en Financieel Adviseurs b.v. is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12041256.

Met onze vergunning mogen wij bemiddelen en/of adviseren in:

- consumptief krediet
- spaar- en betaalrekeningen
- elektronisch geld
- levens- en schadeverzekeringen
- deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Bemiddelen: een bemiddelaar is een tussenpersoon wiens werkzaamheden erop gericht zijn om overeenkomsten inzake financiële producten tot stand te brengen tussen consumenten en aanbieders. Een bemiddelaar kan daarbij advies verstrekken. Daarnaast kan een bemiddelaar aanbieders assisteren bij het beheer en de uitvoering van dergelijke overeenkomsten en bijvoorbeeld, bij verzekeringen, de klant behulpzaam zijn bij het indienen van een claim bij de betrokken verzekeraar.

Adviseren: onder advies wordt in de Wft verstaan het aanbevelen van één of meer financiële producten aan een specifieke consument. Een advies houdt altijd rekening met de wensen van de consument in combinatie met zijn klantprofiel. In een dergelijk klantprofiel wordt onder meer vastgelegd welke ervaring de klant heeft met financiële producten.

### Onze dienstverlening bij het afsluiten van een financieel product

Bij het afsluiten van een financieel product is een grote zorgvuldigheid geboden. Immers, het gaat over het algemeen over veel geld en over een beslissing voor langere tijd. Daarom is het van groot belang dat u zo goed mogelijk wordt geïnformeerd over de diverse mogelijkheden, zodat u uiteindelijk een weloverwogen keuze kunt maken voor het financieel product dat niet alleen nu, maar ook in de toekomst bij u en uw situatie past. Het is onder meer onze taak om u bij deze keuze behulpzaam te zijn.

### Kijk en vergelijk!

Voor banken gelden andere regels voor het inzichtelijk maken van de bijkomende kosten dan voor tussenpersonen. Daarom is het lastig om offertes te vergelijken. Het is van belang dat u in ieder geval alleen identieke offertes vergelijkt, dus met bijvoorbeeld hetzelfde kredietbedrag en dezelfde rentevaste periode. Kijkt u dan vooral naar de voorwaarden, de maandlast en de kosten, want daaruit kunt u afleiden welke offerte voor u het gunstigste uitpakt.

### Bedenktijd

Onze dienstverlening valt in het kader van de Wft onder “verkoop op afstand”. Voor u als consument gelden dan bijzondere rechten. Bij “verkoop op afstand” heeft u het recht om de overeenkomst(en) binnen 14 dagen en voor levensverzekeringen binnen 30 dagen na afsluiten, zonder opgave van redenen, te ontbinden.

## Vijf stappen

Het afsluiten van een financieel product kan worden verdeeld in vijf stappen die achtereenvolgens worden doorlopen. Gedurende het gehele traject bent u verzekerd van persoonlijke begeleiding door een van onze ervaren medewerkers.

### Stap 1: Oriëntatie en informatie

- Vaststellen van uw informatiebehoefte.
- Wij informeren u over De Graaf Assurantiën en Financieel Adviseurs en haar dienstverlening.
- Wij informeren u over de aard en het verloop van het dienstverleningsproces.
- Wij attenderen u op de mogelijkheden om kennis te nemen van relevante productinformatie zoals het ESIC-document (Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet). Wanneer een aanvraag voorlopig is goedgekeurd, ontvangt u het ESIC-document met de bijbehorende stukken.
- U ontvangt van ons de relevante dienstverleningsdocumenten.

### Stap 2: Analyse

- Het inventariseren van uw persoonlijke gegevens.
- Het inventariseren van uw behoeften en wensen.
- Het opstellen van uw klantprofiel.
- Het vaststellen van uw randvoorwaarden en keuzecriteria.

### Stap 3: Advisering

- De adviseur bepaalt de reikwijdte van het advies.
- De adviseur doet voorstellen en bespreekt de aanbevolen financiële producten met u.
- De adviseur presenteert en bespreekt het eindadvies met u.

### Stap 4: Bemiddeling

- Wij stellen uw keuze(s) vast.
- De adviseur legt in geval van een advies, waarbij u keuze(s) maakt die niet overeenkomen met het advies, dit vast en wijst u op de mogelijk nadelige gevolgen van die keuze.
- Samen met u vullen wij de aanvragen in voor de door u gekozen financiële product(en).
- Wij vragen (een) offerte(s) op en bespreken deze met u.
- Als alles naar wens is kunt u de offerte(s) ondertekenen.
- Wij handelen alle relevante acceptatie- en administratieprocessen voor u af.

### Stap 5: Nazorg

- Uiteraard zijn wij u ook nadat u een financieel product via ons heeft afgesloten graag van dienst. Mocht u vragen en/of verzoeken hebben over het (de) afgesloten product(en), dan staan wij voor u klaar. Ook als er bijvoorbeeld iets wijzigt in uw persoonlijke situatie, dan kunt u ons laten bekijken of het noodzakelijk is om het (de) lopende product(en) aan te passen aan uw nieuwe persoonlijke situatie.
- Periodiek zullen wij u benaderen om te bekijken of uw financiële product(en) nog aansluit(en) bij uw persoonlijke situatie en of het (de) product(en) nog naar wens is (zijn).

## Onze relatie met banken en verzekeringsmaatschappijen

Voor het afsluiten van kredieten en verzekeringen werkt De Graaf Assurantiën en Financieel Adviseurs samen met een beperkt aantal zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen). Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die geschikt voor u zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan. Wij zijn een zelfstandige onderneming, zijn volledig vrij in onze bemiddeling en hebben geen enkele contractuele verplichting of volmacht om voor u te bemiddelen bij financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen. Wij adviseren niet op grond van een objectieve analyse. Het gegeven advies zal daarom niet gebaseerd zijn op een analyse van alle vergelijkbare op de markt verkrijgbare financiële producten.

## Volmacht

DGA Verzekeringen b.v., onderdeel van De Graaf Assurantiën en Financieel Adviseurs b.v., heeft een volmacht van ASR en Nationale Nederlanden. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

## Wat kunt u van ons verwachten?

### Algemeen

Mocht u vragen en/of verzoeken hebben over het (de) afgesloten product(en), dan staan wij voor u klaar. Ook als er bijvoorbeeld iets wijzigt in uw persoonlijke situatie, dan kunt u ons laten bekijken of het noodzakelijk is om het (de) lopende product(en) aan te passen aan uw nieuwe persoonlijke situatie.

### Consumptief krediet

Een paar voorbeelden van de werkzaamheden die wij voor u (kunnen) verrichten:

- Het maken van een volledig en uitgebreid klantprofiel en het maken van een adviesdocument op basis van uw persoonlijke financiële situatie en wensen.
- Uitleg over de mogelijke kredietvormen.
- Het bemiddelen tussen u en de aanbieder van het krediet.
- Het beantwoorden van vragen over bijvoorbeeld uw termijnbedrag.
- Het verzorgen van opnames uit uw krediet.
- Het beantwoorden van vragen over (extra) inlossing of verhoging van uw krediet.
- Periodieke controle of het krediet nog aansluit bij uw persoonlijke situatie op dat moment.

### Verzekeringen naast consumptief krediet

Een paar voorbeelden van de werkzaamheden die wij voor u (kunnen) verrichten:

- Het vergelijken van de mogelijke verzekeringen.
- Het geven van uitleg over de verschillende soorten verzekeringen.
- Het geven van advies over het wel of niet afsluiten van een verzekering.
- Het bemiddelen tussen u en de verzekeringsmaatschappij.
- Controle of de verzekering na bemiddeling ook daadwerkelijk tot stand is gekomen.
- Maandelijkse controle op betalingsachterstanden en, indien dit het geval is, u hierop attenderen.
- Periodieke controle of uw verzekering(en) nog aansluit(en) bij uw persoonlijke situatie op dat moment.
- In geval van schade bemiddelen wij tussen u en de verzekeringsmaatschappij.

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook wat van u. In elk geval dat u ons volledige en juiste gegevens verstrekt. Controleer daarom altijd de gegevens die u aan ons verstrekt. Dit is ook in uw eigen belang. Ook verzoeken wij u steeds snel te reageren, bijvoorbeeld als wij nog ontbrekende stukken van u nodig hebben. Mocht uw persoonlijke situatie wijzigen, neem dan direct contact met ons op. Dan kunnen wij voor u bekijken of een wijziging van uw lopende product(en) noodzakelijk is.

## Beëindiging relatie

U heeft het recht om de relatie met ons kantoor op ieder door u gewenst moment te beëindigen, 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. Ook van onze kant zijn wij vrij om de relatie te beëindigen. De bij ons lopende verzekeringen kunnen dan worden overgedragen aan een andere adviseur.

## Beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van u, als klant, centraal. Ook bij de wijze waarop wij onze medewerkers belonen houden wij daar rekening mee. Onze medewerkers worden uitsluitend beloond op basis van een vast en marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers onder andere aan op vakbekwaamheid, kwaliteit van de adviezen en klantgerichtheid. Wilt u ons volledige beloningsbeleid inzien, kijk dan op onze website: [www.dgavlissingen.nl](http://www.dgavlissingen.nl).

## Wijze waarop wij worden beloond

Onze dienstverlening bestaat uit bemiddelen en/of adviseren. De beloning voor onze dienstverlening kan bestaan uit provisie die door de aanbieder aan ons wordt betaald of uit een vast bedrag dat wij rechtstreeks bij u in rekening brengen.

De provisie die wij ontvangen verschilt per aanbieder en financieel product. In onderstaande tabel treft u de bandbreedte aan van het provisiepercentage dat wij direct van de aanbieder ontvangen en de vaste bedragen voor diensten waarvoor wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen. Vooraf zullen wij u informeren over de exacte eenmalige kosten die wij u in rekening brengen.

Product	Provisiepercentage / vast bedrag
<b>Consumptief krediet:</b>	
Voor bemiddeling in consumptief krediet mogen wij volgens de wet uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet.	Van de aanbieders ontvangen wij voor onze diensten maandelijks een doorlopende provisie, tussen de 0,05% en 0,3%, over het uitstaande saldo.
<b>Verzekeringen naast consumptief krediet:</b>	
Bij de verzekeringsproducten die via onze bemiddeling worden afgesloten werken wij met zogenaamde "netto premies". Dit houdt in dat wij geen provisie ontvangen en dat er in de verzekeringspremies dus geen opslag is opgenomen. Hierdoor kunnen wij u lage verzekeringspremies aanbieden.	
Voor de bemiddeling en/of advisering over verzekeringen naast uw consumptief krediet, brengen wij u een eenmalige verrichtingsvergoeding in rekening van maximaal € 495,-. De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de door ons verrichte werkzaamheden en is als volgt opgebouwd:	Basistarief per contractant <u>jonger dan 65 jaar</u> : € 199,- Tarief per afgesloten verzekering: € 100,-  <u>Als u niet wilt dat wij bemiddelen en/of adviseren over verzekeringen naast uw consumptief krediet of als uw kredietaanvraag wordt afgewezen, dan brengen wij geen vergoeding in rekening.</u>

## Betalingen

### Kredieten

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten krediet verschuldigd bent aan de bank, dient u rechtstreeks te voldoen. De overeengekomen maandtermijn wordt steeds op een vaste datum van de maand automatisch van uw betaalrekening afgeschreven. Wij raden u aan ervoor te zorgen dat er steeds voldoende saldo op uw betaalrekening staat. Achterstanden in betalingen kunnen later resulteren in hoge inhaalbetalingen, of mogelijk zelfs in problemen met de bank.

### Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso, acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover afspraken met u maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting jegens de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

## Privacy

Om u van dienst te kunnen zijn, beschikken wij over uw gegevens. De persoonsgegevens die u aan ons verstrekt, worden door ons gebruikt voor onder meer:

- bemiddeling en het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten;
- marketingactiviteiten
- fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen;
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Tevens gebruiken wij deze persoonsgegevens om eventueel contact met u op te nemen naar aanleiding van de offerte en voor de door ons verleende diensten. Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Meer informatie over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens kunt u vinden in ons Privacy Statement op onze website: [www.dgavlissingen.nl/privacy-statement](http://www.dgavlissingen.nl/privacy-statement).

## Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit aan ons te laten weten. Wij luisteren naar u en zoeken naar een passende oplossing. U kunt uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail aan ons kenbaar maken. Alle klachten worden zo spoedig mogelijk door ons behandeld. Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich altijd wenden tot de onafhankelijke geschilleninstantie. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), onder nummer 300.015159.

U kunt zich in dat geval richten tot:

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Postbus 93257  
2509 AG 's-Gravenhage  
Telefoon: 0900 – 355 22 48  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## De Graaf Assurantiën en Financieel Adviseurs b.v.

### **Adres**

Govert Flincklaan 53  
4383 WB Vlissingen

### **Telefoon**

0118 – 421 420

### **Internet**

[www.dgavlissingen.nl](http://www.dgavlissingen.nl)

### **Kamer van Koophandel**

Nr. 54330297

### **Openingstijden**

ma. t/m vr. 9.00 - 17.30 uur  
Ook afspraken buiten  
kantooruren zijn mogelijk.

### **Postadres**

Postbus 5086  
4380 KB Vlissingen

### **Fax**

0118 – 421 438

### **E-mail**

[info@dgavlissingen.nl](mailto:info@dgavlissingen.nl)

### **Vergunning AFM**

Nr. 12041256

### **Aangesloten bij:**



### **Volg DGA ook via:**



De Graaf Assurantiën en  
Financieel Adviseurs b.v.

