



# Dienstverleningsdocument SPD



*maatwerk verzekerd*



Stichting  
Personeelsverzekeringen  
Defensie



# DFD De Financiële Dienstverleners

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening aan particulieren.

## DFD Missie

DFD De Financiële Dienstverleners wil de kwalitatief beste adviseur zijn op het gebied van arbeidsvoorwaarden, financieel advies en bemiddeling in assurantiën en hypotheek. Zij is betrouwbaar en door de juiste samenwerkingsverbanden in staat maatwerk te leveren tegen de meest gunstige prijs/kwaliteitsverhouding. Door haar werkwijze permanent te optimaliseren, blijft DFD ook in de toekomst de beste partner voor de klant.

## Dienstverleningsdocument

In dit dienstverleningsdocument laten wij u zien wat onze werkwijze is, en maken wij u wegwijs binnen ons kantoor: DFD De Financiële Dienstverleners.

In dit dienstverleningsdocument treft u kort en bondig informatie aan over:

- Onze algemene gegevens, openingstijden, en bereikbaarheid.
- Onze dienstverlening
- Onze werkwijze
- Onze relatie met onze aanbieders.
- De kosten en de wijze waarop deze kosten in rekening worden gebracht.
- Wat wij van u verwachten.
- Onze klachtenregeling.

## Wie zijn wij?

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten. Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

## Naam en adresgegevens

### Bezoekadres:

DFD De Financiële Dienstverleners B.V.  
Parallelweg Oost 27  
5555 XA VALKENSWAARD

### Postadres:

DFD De Financiële Dienstverleners B.V.  
Postbus 354  
5550 AJ VALKENSWAARD

### Bereikbaarheid:

Telefoon: (040) 20 73 107  
(24 uur per dag, zeven dagen in de week)  
Fax: (040) 20 45 381  
E-mail: mail@spdinfo.nl  
Internet: www.spdinfo.nl

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Persoonlijke gesprekken voeren wij in principe bij u thuis, op een tijdstip dat is gelegen:

- Maandag t/m vrijdag tussen 13.00 en 21.00 uur;
- Zaterdag tussen 09.00 en 17.00 uur.

U kunt ons ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

## Internet

Wij hebben een internetsite voor de SPD: [www.spdinfo.nl](http://www.spdinfo.nl).

Hierop staat algemene informatie en tips. Maar ook zaken als polisvoorwaarden, actualiteiten en de inlogbutton naar uw persoonlijke polismap.

## Lidmaatschappen en registraties

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

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt toezicht op de financiële markten: op sparen, beleggen, verzekeren en lenen. Het is belangrijk dat het publiek, het bedrijfsleven en de overheid vertrouwen heeft in de financiële markten. En dat de markten op een duidelijke en eerlijke manier werken. De AFM houdt gedragstoezicht. De AFM controleert of consumenten duidelijke en eerlijke informatie krijgen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007181. Ga voor meer informatie over de AFM naar hun website: [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

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

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 kan u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.004191.

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 17085108.



## Wat wij voor u kunnen betekenen

DFD is werkzaam op de particuliere markt. Ze kent de gangbare financiële risico's waar u in de diverse levensfasen mee geconfronteerd kan worden. En weet wat de mogelijkheden zijn om deze risico's af te dekken. Daarnaast heeft DFD specifieke kennis over de rechtspositie en arbeidsvoorwaarden van personeel dat bij Defensie werkt. Door zich toe te leggen op deze nichemarkt heeft DFD al ruim 20 jaar ervaring opgebouwd. Tot de specifieke kennis behoort onder andere dat DFD weet met welke bijzondere risico's defensiepersoneel te maken kan krijgen en weet zij wat Defensie, als werkgever, er door middel van arbeidsvoorwaarden aan doet om deze risico's en de gevolgen daarvan te beperken.

DFD weet dus als geen enkel andere financiële dienstverlener welke bijzondere risico's op schade u loopt. Wij hebben een goed beeld van de financiële wensen die u in de toekomst kan hebben. Mede door onze kennis en ervaring zijn wij in staat om voor u te zoeken naar de best passende (product)oplossing voor het afdekken van de financiële gevolgen bij schade, of voor het opbouwen van een goede financiële toekomst. Uiteraard blijft daarbij uw persoonlijke situatie leidend. Hieronder leest u op welke adviesgebieden wij u van dienst kunnen zijn. Maar ook wat wij niet doen.

### Particuliere schadeverzekeringen

Voor alle particuliere klanten die na het optreden van een verzekerd risico schadeloos gesteld willen worden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een verzekering die uw inboedel beschermt tegen schade ontstaan door bijvoorbeeld brand of diefstal. Of misschien heeft u wel behoefte aan een auto- of aansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekeringen hebben wij gebundeld in een modulair pakket, de SPD-Stapelpolis. Met de SPD-Stapelpolis kunt u zich als particulier over de gehele breedte uitstekend verzekeren tegen een gunstige premie. Op basis van uw persoonlijke wensen is de SPD-Stapelpolis samen te stellen uit verschillende AEGON-verzekeringen. De SPD-Stapelpolis is ook uit te breiden met de SPD-autoverzekering.

### Hypotheken

Als u een woning koopt heeft u hiervoor waarschijnlijk een hypothecaire geldlening nodig. Dat is een belangrijk adviesmoment. U beslist immers over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet, en wat de mogelijkheden zijn bij verhuizing of om de lening vervroegd af te lossen.

Er zijn veel adviesaspecten die belangrijk zijn bij het afsluiten van een hypotheek. Daarom heeft DFD ervoor gekozen om hiervoor een samenwerking aan te gaan met "De Hypotheker", dé specialist op het gebied van hypotheken.

De adviseur van DFD zal met u in een persoonlijk gesprek inventariseren wat de mogelijkheden zijn. Hiervoor heeft hij een aantal bescheiden nodig zoals daar zijn:

- Jaaropgave van het inkomen van u en uw eventuele partner
- Loonstroken
- Werkgeversverklaring(en)
- Pensioeninfo

Met behulp van deze bescheiden kan onze adviseur al een inschatting maken of datgene wat u wilt op het gebied van een hypotheek haalbaar is. Bij een positief oordeel zal hij u begeleiden naar "De Hypotheker" bij u in de buurt. Deze neemt dan het advies- en eventueel bemiddelingstraject inzake de hypotheek van onze adviseur over. DFD is en blijft voor u het aanspreekpunt over al uw verzekeringen, ook die rondom de hypotheek en de woning.



## Onze relatie met aanbieders

### Wat doet DFD niet

DFD heeft zich als een van de weinige intermediairs in Nederland volledig toegelegd op particuliere schadeverzekeringen, overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen, hypotheek en vermogensopbouwproducten algemeen. Hierdoor wordt voor u naar de meest geschikte productoplossing gezocht tegen zo laag mogelijke kosten.

Dat betekent dat DFD bewust kiest om een aantal diensten niet te bieden. Een aantal van deze diensten zijn:

- lijfrente- en pensioenverzekeringen;
- beleggingsdiensten;
- ontslagvergoedingen en expirerende lijfrenteverzekeringen;
- bedrijfsmatige verzekeringen.

Uiteraard kunnen wij u doorverwijzen naar een instelling die deze diensten wel biedt.

### Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

### Ongebonden

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

### Onafhankelijk

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.





## De kosten van onze dienstverlening

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij kosten. Denk maar aan salarissen, reiskosten, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. In deze paragraaf vertellen wij open en helder over de kosten die voor u van toepassing zijn. En informeren wij u over de wijze waarop deze kosten in rekening (kunnen) worden gebracht.

### Schadeverzekeringen met servicevergoeding

DFD biedt haar diensten op het gebied van schadeverzekeringen binnen de samenwerking met de SPD uitsluitend aan in de vorm van een servicevergoeding in combinatie met netto premies voor de schadeverzekeringen. DFD ontvangt voor de bemiddelde producten op geen enkele wijze een vergoeding van derden meer.

Deze servicevergoeding bedraagt € 12,95 per maande exclusief de daarover verschuldigde assurantiebelaastingincasso. De servicevergoeding is een vast bedrag ongeacht het aantal schadeproducten in de SPD-Stapelpolis.

De incasso van deze servicevergoeding vindt tegelijkertijd plaats met de incasso van de verzekeringspremies.

### Hypotheke

Voor de dienstverlening aangaande hypotheke bent u een vooraf overeengekomen vast tarief verschuldigd aan de Hypotheker. De kosten van het eerste intake- en informatiesprek hypotheekadvies door een adviseur van DFD is begrepen in de servicevergoeding die u betaalt bij uw schadeverzekeringen. DFD ontvangt van de Hypotheker een vaste vergoeding van € 500 als u zich laat adviseren door de Hypotheker voor haar aandeel.

### Specifieke situaties

Het kan voorkomen dat uw situatie of vraag heel specifiek is en dat u een persoonlijk gesprek bij u thuis wilt met een gekwalificeerd adviseur van DFD. In dat geval werken wij niet met de vaste adviesvergoeding, maar maken we vooraf met u een afspraak wat de kosten hiervan zijn op basis van het aantal uren dat besteed gaat worden. In een opdrachtbevestiging maken wij dit voor u inzichtelijk. Na het voltooien van het gehele advies- en bemiddelingstraject kan de definitieve adviesvergoeding worden vastgesteld op basis van het werkelijk totaal aantal gewerkte uren. Wij hanteren hierbij de volgende uurtarieven:

Financieel adviseur € 121\*

\* Tarieven zijn exclusief assurantiebelaasting

## Wij verwachten ook iets van u

Voor onze beeldvorming en adviezen moeten wij volledig inzicht hebben in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Om te voorkomen dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Daarom verwachten wij ook een aantal zaken van u, om uw belangen op het gebied van financiële diensten te kunnen behartigen.

### Verstrekken van informatie

Wij zijn voor onze dienstverlening afhankelijk van de juiste en volledige informatie die u ons geeft. In sommige gevallen kan dit best persoonlijk gevoelige informatie zijn, zoals schulden, alimentatie of achterstanden op leningen uit het verleden. Toch vragen wij u ons alle informatie te verstrekken die van belang kan zijn om ons klantbeeld over u te vervolmaken. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons geeft zeer vertrouwelijk om.

### Verstrekken van informatie ook in de toekomst

Om onze verantwoordelijkheid gedurende de gehele looptijd van uw product na te kunnen komen, zijn wij mede afhankelijk van actuele informatie over uw persoonlijke en financiële situatie. Wij vragen u ons alle wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het advies wat wij u hebben gegeven direct aan ons door te geven. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een verhuizing, andere baan, huwelijk/scheiding, geboorte of werkloos raken.

Het is noodzakelijk dat wij ten alle tijde beschikken over uw juiste (post)adresgegevens, telefoonnummer(s) en e-mailadres.

### Doornemen en controleren ontvangen informatie

Op regelmatige basis zullen wij u direct of indirect informatie sturen. Soms gaat het daarbij om informatie over wijzigingen in de wet- en regelgeving die op uw product van toepassing is. Soms gaat het om wettelijk verplichte informatie (waardeoverzicht). Maar het kan ook gaan om concrete polisgegevens. Wij vragen u al deze informatie aandachtig door te nemen, te controleren en vast te stellen of de informatie ook is opgesteld conform uw wensen. Raadpleeg ons zondig bij vragen of twijfels over de juistheid van de gegevens.



## Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Alles wat we doen staat in uw belang. Anders doen we het niet goed. Maar ook wij kunnen fouten maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Neem in een dergelijk geval direct contact op met de klachtenbeheerder van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij een eventuele fout meteen verhelpen. Want uw belang is onze toekomst.

Mochten wij er samen toch niet uitkomen? Dan adviseren wij u contact op te nemen met Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



*maatwerk verzekerd*

### ***DFD De Financiële Dienstverleners***

Met meer dan 50.000 tevreden relaties is DFD één van de grootste particuliere assurantiebemiddelaars van Nederland. DFD, maatwerk in financieel advies!

### ***Klantbelofte***

***DFD is voor haar klanten dé specialist die met militaire precisie haar verzekeringen 24/7 regelt, beheert en uitvoert.***



Stichting  
Personeelsverzekeringen  
Defensie



**Verzekeren • *Hypotheken* • Sparen**

**Tel: (040) 20 73 107 • E-mail: [mail@spdinfol.nl](mailto:mail@spdinfol.nl) • [www.spdinfol.nl](http://www.spdinfol.nl)**