

Dienstenwijzer *(versie 15 februari 2023)*

DFD De Financiële Dienstverleners B.V. (DFD)

DFD is gespecialiseerd in financiële dienstverlening aan particulieren.

DFD Missie

DFD wil de kwalitatief beste adviseur zijn op het gebied van arbeidsvoorwaarden, financieel advies en bemiddeling in assurantiën en hypotheek. DFD 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.

Dienstenwijzer

In de DFD dienstenwijzer laten wij u zien wat onze werkwijze is, en maken wij u wegwijs binnen ons kantoor. In de DFD Dienstenwijzer treft u kort en bondig informatie aan over:

- Onze algemene gegevens, openingstijden, en bereikbaarheid.
- Onze dienstverlening (wat wij voor u kunnen betekenen).
- Onze werkwijze (hoe wij tot een advies komen).
- 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 is DFD?

DFD is onderdeel van Samenwerkende Assurantie Adviseurs B.V., kortweg SAA. SAA is een allround en leidende speler in de assurantiemarkt. DFD 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 DFD

Bezoekadres:

DFD De Financiële Dienstverleners B.V.
Dragonder 3
5554 GM VALKENSWAARD

Postadres:

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

Bereikbaarheid:

Telefoon: (040) 20 73 100 (24 uur per dag, zeven dagen in de week)

E-mail: dfd@dfd.nl

Internet: www.dfd.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 kantooortijden maken.

Internet

Wij hebben een internetsite. Hierop staat algemene informatie en tips. Maar ook zaken als polisvoorwaarden, actualiteiten en de inlogbutton voor uw Digitale Polismap (DPM). De DPM is een persoonlijke online Polismap. Ga naar www.dfd.nl

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

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). 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 25 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. Door alle verzekeringen te betrekken in het advies, komt u waarschijnlijk in aanmerking voor een pakketverzekering. Een pakketverzekering voorkomt dat er overlappingen in dekkingen zitten en is daardoor vaak goedkoper dan losse verzekeringen. Samen met Nedasco heeft DFD een dergelijk pakketverzekering samengesteld; het DFD MaatwerkPakket. Dit is een compleet pakket schadeverzekeringen waarmee u zich op maat verzekert. Bovendien kent deze pakketverzekering bijzondere dekkingsclausules. Zo verleent de ongevallenverzekering u bijvoorbeeld ook dekking in molestgebied.

Overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen

Voor iedereen die na het overlijden van een verzekerd persoon een uitkering wil hebben. Bijvoorbeeld een uitkering ineens of in natura. Om bijvoorbeeld de kosten van een uitvaart te kunnen betalen of na het overlijden de hypotheek op de woning (deels) te kunnen aflossen. Met een overlijdensrisico- of uitvaartverzekering zorgt u ervoor dat er geld vrijkomt voor degene die achterblijven. DFD kan voor u de meest geschikte overlijdensrisico- of uitvaartverzekering adviseren en bemiddelen.

Inkomensbeschermers

Het kan voor u belangrijk zijn dat als gevolg van het optreden van specifieke voorvallen, zoals overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid, de betaalbaarheid van bijvoorbeeld uw woonlasten niet in gevaar mag komen.

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.

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

- 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 met uw schriftelijke toestemming adviseren en indien gewenst ook bemiddelen bij uw hypotheek.

Vermogensopbouwproducten algemeen

Voor klanten die op korte-, middellange- en/of lange termijn vermogen willen opbouwen voor een bedrag ineens. Bijvoorbeeld voor een rijbewijs, auto, reis of huwelijk. We noemen dit vermogen opbouwen voor een specifiek doel, zoals dat bij eigen woning sparen ook het geval is. Een dergelijk vermogen opbouwen

kan op verschillende manieren. DFD adviseert u welke manier van vermogensopbouw het beste bij u past en wat daarbij het meest geschikte product is.

Wat doet DFD niet

DFD heeft zich als één van de weinige intermediairs in Nederland volledig toegelegd op particuliere schadeverzekeringen, overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen, hypotheken 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 lijfrente-verzekeringen;
- bedrijfsmatige verzekeringen.

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

Hoe wij tot een advies komen

Onze dienstverlening verloopt via een vast proces. Zo krijgt elke klant dezelfde kwaliteit en weet u op elk moment precies waar u aan toe bent.

Kennismaking

Tijdens ons eerste gesprek maken we kennis met elkaar en stellen wij u een aantal vragen om inzicht te krijgen in uw persoonlijke situatie, vraag en kenmerken. Dit doen we om te bepalen of wij u van dienst kunnen zijn. Is dat het geval, dan leggen we u uit wat wij voor u kunnen betekenen, hoe wij tot een advies komen en wat de kosten hiervan zijn. Na deze uitleg moet het duidelijk zijn of DFD bij u past en of u door ons geadviseerd wilt worden. Als dat het geval is, dan informeren wij u verder over uw risico's op schade. Werkt u bij Defensie? Dan leggen we ook uit welke risico's (extra) door Defensie worden afgedekt. Er wordt dan vanzelf duidelijk welke risico's overblijven om, als u dat nodig vindt, zelf te verzekeren. Bij behoefte wordt dan de advisering en bemiddeling van schadeverzekeringen hieraan gekoppeld. Tenslotte maken we in dit gesprek ook een 'globale' inventarisatie van uw wensen en doelstellingen op het gebied van uw financiële toekomst. Indien gewenst verrichten wij een gratis maximale hypotheektoets voor u.

Beeldvorming

Als er behoefte is aan advies over de financiële toekomst, dan gaan we tijdens dit adviesgesprek dieper in op uw doelstellingen, kennis en ervaring, financiële positie en risicobereidheid. Wij willen een exact beeld van uw wensen en situatie krijgen. Dit doen wij door actief door te vragen, u te informeren over consequenties van bepaalde keuzes, door samen met u prioriteiten in de doelstellingen aan te brengen en door de samenhang tussen uw doelstellingen, financiële positie en risicobereidheid inzichtelijk te maken. Ook maken we de risico's inzichtelijk die de opbouw van het vermogen kunnen beïnvloeden en bespreken we hoe u hiermee om wilt gaan. Tenslotte stellen we een rapportage op waarin ons klantbeeld over u wordt vastgelegd. U kan dan beoordelen of u zichzelf hierin herkent.

Advies

In deze fase analyseren wij alle gegevens uit het klantbeeld en vertalen deze informatie naar een productsoort of hypotheekvorm die het meest geschikt is om uw doelstellingen te realiseren. En als we weten welke productsoort of welke hypotheekvorm het beste bij u past, dan adviseren we u ook een product met de beste prijs/kwaliteitverhouding.

Binnen de wettelijke adviesregels is DFD in staat om voor elke klant tot een passende hypotheek te komen, geheel gebaseerd op het klantbeeld, de hypotheekvorm en de productkeuze. DFD is een adviseur met een selectief product- en maatschappijbeleid. Voor de hypotheeken werken wij samen met de volgende geldverstrekkers:

- AEGON
- ABN-AMRO
- ASR
- FLORIUS
- BLG
- Nationale Nederlanden

Voor de Vermogensopbouwproducten Algemeen heeft DFD per productsoort op voorhand een productoplossing geselecteerd. Deze producten zijn volgens DFD, op basis van door DFD geselecteerde kwaliteitskenmerken en prijs, de “beste keus”. De selectie van deze producten is gebaseerd op eigen analyse. DFD noemt dit adviseren op basis van een **selectief product- en maatschappijbeleid**.

Tijdens het adviesgesprek wordt u verteld welke aanbieders en producten op dat moment in ons productassortiment zijn opgenomen. Een onderbouwing van deze productkeuze kunt u opvragen bij uw adviseur. Zijn wij van mening, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat de door ons geselecteerde productoplossing niet in uw belang is, dan verwijzen wij u door naar een financiële dienstverlener die u verder helpt.

Bemiddeling

Wij begeleiden u bij de aanschaf van het gekozen financiële product. Wij nemen alle handelingen die verricht moeten worden voor u uit handen, we onderhouden contact met de aanbieder en bewaken de voortgang van de aanvraag richting u en de aanbieder.

Onderhoud en Beheer

Uiteraard houdt onze dienstverlening niet op nadat er is bemiddeld. Allereerst krijgt u van ons thuis gestuurd een Persoonlijk Financieel Overzicht (PFO). Het is onze verantwoordelijkheid om gedurende de looptijd van uw product nazorg te bieden. Tijdens de looptijd verrichten wij werkzaamheden gericht op het beheren van het contract. Denk daarbij aan het controleren van stukken die door de verzekeraar aan u worden verzonden, of aan het verwerken van informatie die door u aan ons wordt verstrekt. Ook verrichten wij werkzaamheden specifiek ten behoeve van het gegeven financiële advies. En tenslotte informeren wij u tijdens de looptijd over marktontwikkelingen en wijzigingen in de wet- en regelgeving die op uw product van toepassing zijn.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Onze medewerkers hebben daarvoor ook de beroepseed of belofte afgelegd.

Onze relatie met aanbieders

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 SAA of DFD. Dit biedt ons de vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden.

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.

Schade- en uitvaartverzekeringen zonder abonnement

Bij de relaties die voor 1 augustus 2011 door DFD voor de eerste keer zijn geadviseerd zijn de kosten van onze dienstverlening op het gebied van schade- en uitvaartverzekeringen onderdeel van de premie van de verzekering. Dit geldt ook voor relaties waarvoor DFD, na 31 juli 2011, verzekeringen uit het verzekeringsaanbod van de Stichting Personeelsverzekeringen Defensie (SPD) heeft bemiddeld.

Van de aanbieders waar wij uw schade- en uitvaartverzekeringen hebben ondergebracht, ontvangen wij provisie als beloning voor ons advies, bemiddeling en schadeafhandeling. De provisie bedraagt een vast percentage van de door u periodiek te betalen premie. Daarnaast brengen wij relaties, m.u.v. relaties die gebruik maken van het verzekeringsaanbod van de SPD, voor het onderhoud en beheer van de schadeverzekeringen een vaste maandelijkse servicevergoeding in rekening. Deze vaste servicevergoeding bedraagt € 12,50 per maand exclusief assurantiebelasting.

Schadeverzekeringen, vermogensopbouw en inkomensbescherming met abonnement

DFD biedt sinds 1 augustus 2011 nieuwe relaties, maar ook bestaande relaties indien zij dat wensen, uitsluitend haar diensten aan in de vorm van een abonnement in combinatie met netto premies voor schadeverzekeringen, vermogensopbouwproducten en inkomensbeschermers. DFD ontvangt voor de bemiddelde producten op geen enkele wijze een vergoeding van derden meer. Het DFD-abonnement kost € 26,50 per maand exclusief assurantiebelasting.

Nieuwe relaties die thuiswonend zijn, nog bij de ouders wonen, bieden wij een abonnement aan in combinatie met netto premies tegen een start abonnementstarief van € 14,00 per maand exclusief assurantiebelasting. Gedurende een periode van 5 jaar, wordt het abonnementstarief van de thuiswonende relatie, jaarlijks met € 2,50 per maand exclusief assurantiebelasting verhoogd.

Indien de thuiswonende relatie op zichzelf gaat wonen, wordt de abonnementsprijs verhoogd naar € 26,50 per maand exclusief assurantiebelasting.

Ook bestaande klanten wordt deze vorm van dienstverlening aangeboden. Zij worden hiervoor door onze adviseurs bezocht.

De klant die nog niet door DFD benaderd is en kenbaar maakt ook een abonnement te willen, zal per ommekeer worden bezocht.

Binnen het DFD-abonnement heeft u recht op een advies- of servicegesprek bij u thuis op het gebied van schadeverzekeringen, vermogensopbouw of inkomensbescherming.

Incasso verschuldigde verzekeringspremies, servicevergoeding en abonnementsgelden

De door u verschuldigde verzekeringspremies en servicevergoeding worden geïncasseerd door Nedasco B.V. uit Amersfoort. Enige uitzondering hierop is de incasso van de premie van een polis die rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij is ondergebracht. Deze wordt namelijk direct geïncasseerd door de betreffende verzekeringsmaatschappij.

Indien wij voor onze dienstverlening een abonnement met u hebben gesloten, worden de door u verschuldigde abonnementsgelden geïncasseerd door SAA Verzekeringen B.V. uit Rotterdam.

Tussen 1 juli 2011 en 31 december 2012 heeft DFD relaties de mogelijkheid geboden te kiezen voor een abonnement met een periodieke maandbetaling van € 20,- exclusief assurantiebelasting. Deze overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende verplichtingen worden te allen tijde door DFD gerespecteerd. Relaties met een dergelijke overeenkomst kunnen op ieder gewenst moment, waarbij de ingangsdatum altijd de 1e van de volgende maand is, dit abonnement omzetten naar het huidige door DFD aangeboden abonnement.

Hypotheken

Voor onze dienstverlening aangaande hypotheken brengt DFD u een vooraf overeengekomen vast tarief in rekening. De tarieven voor hypotheekadvies en bemiddeling vindt u terug op de DFD-tariefkaart. De kosten van het eerste intake- en informatiesprek hypotheekadvies zitten in de abonnementsprijs. De hoogte van onze vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling afsluit, of van het aantal benodigde uren dat wij voor advies, bemiddeling, onderhoud en beheer nodig hebben. Deze werkwijze garandeert dat u tijdens het adviesproces centraal staat en dat wij voor u zoeken naar de productoplossing die het beste bij u past. Relaties met een abonnement ontvangen 10% korting op de tarieven voor beeldvorming, advies en bemiddeling zoals vermeld in Het dienstverleningsdocumenten Specifiek Advies Hypotheekvraag en de DFD-tariefkaart.

Specifieke situaties

Het kan voorkomen dat uw situatie of vraag heel specifiek is. In dat geval werken wij niet met de vaste adviesvergoeding, maar maken we vooraf een afzonderlijke ureninschatting met een indicatie van de totale adviesvergoeding. DFD hanteert hiervoor uurtarieven. Zie ook DFD-tariefkaart. 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 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 werkeloos 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 zonodig 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

Internet: www.kifid.nl