

# Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten, waarbij wij uw belangen behartigen. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Met deze dienstenwijzer willen wij daaraan invulling geven en u wegwijs maken bij ons kantoor. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

## Wie zijn wij?

### Naam en adresgegevens:

DJ Bouman Advies!

Bezoekadres : Bato'sweg 24, 6862 ET, Oosterbeek (op afspraak)

Postadres : Bato'sweg 24, 6862 ET, Oosterbeek

### Bereikbaarheid

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

T : 026-7110095

M : 0652-350949 (**ook voor zeer dringende gevallen**)

W : [www.djbouman.nl](http://www.djbouman.nl)

E : [info@djbouman.nl](mailto:info@djbouman.nl)

### Openingstijden

Maandag tot en met vrijdag van 09.00uur tot 17.00uur.

Wilt u buiten kantooortijd een afspraak maken, dan is dat geen enkel probleem.

### Lidmaatschappen en registraties

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

- **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**  
De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer de financieel adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12041637. Het register van vergunninghouders is te raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)
- **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**  
Wij doen onze 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. Een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
- **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH)**  
Hypotheekadvies is een persoonlijk advies en voor u redenen genoeg om een vertrouwd en een deskundig hypotheekadviseur in de arm te nemen. Wij zijn daarom aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs. Via de erkenningsregeling willen wij dat de kwaliteit van ons hypotheekadvies hoog staat en zo uw belangen waarborgen. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl)
- **Kamer van Koophandel (KvK)**  
In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 56451903.

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn:

**Schadeverzekeringen**  
**Levensverzekeringen**  
**Hypothecair krediet**  
**Betalen en sparen**  
**Consumptief krediet**

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### **Adviesvrijheid**

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

### **Ondernemersvrijheid**

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.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## **Hoe zit het met onze kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen deze kosten o.a. onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dit de premie, bij hypotheek de fee of uurvergoeding. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij, de fee of uurvergoeding betaalt u aan ons. De verzekeringsmaatschappij draagt een deel van de premie aan ons af te dekking van onze bedrijfskosten.

## **Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van de actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Totaalbeeld**

Uw financiële portefeuille kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had.

Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### **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 doorgeven**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.

### **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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

#### ***Daarna eventueel naar het klachteninstituut***

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

### **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.