



## DIENTENWIJZER

### Hoe kunt u DFS bereiken?

Kantooradres	: Algolweg 15 3821 BG Amersfoort	E-mail	: <a href="mailto:info@dfs.nl">info@dfs.nl</a>
Postbusadres	: 2758 3800 GJ Amersfoort	Website	: <a href="http://www.dfs.nl">www.dfs.nl</a>
Telefoonnummer	: 033-4658856	Inschrijving KvK	: 06067523

Telefonisch is DFS.nl te bereiken van maandag tot en met donderdag van 8.30 uur tot 19.30 uur en op vrijdag van 8.30 uur tot en met 17.30 uur.

### Registratie AFM (Autoriteiten Financiële Markten)

DFS.nl is een onderdeel van Amstelgeld BV is geregistreerd onder het nummer 12005351

### Aard van dienstverlening

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

- Consumptief Krediet
- Hypothecair Krediet
- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Spaarrekeningen

### Adviseren

Onder advies wordt in de WFT (Wet Financieel Toezicht) verstaan het aanbevelen van één of meer financiële producten aan een specifieke consument. Een advies houdt altijd rekening met de wensen in combinatie met het profiel van de consument aan wie het advies wordt verstrekt.

### Bemiddelen

Een bemiddelaar is een tussenpersoon wiens werkzaamheden erop zijn gericht om een overeenkomst tot stand te brengen inzake financiële producten tussen consumenten en aanbieders. Een bemiddelaar kan daarbij advies verstrekken

Daarnaast kan een bemiddelaar de aanbieder assisteren bij het beheer en de uitvoering van dergelijke overeenkomsten en desgewenst bij verzekeringen de klant behulpzaam zijn bij het indienen van een claim bij de betrokken verzekeraar.

### Nazorg

Ook nadat de desbetreffende dienst door DFS.nl is verricht houdt onze dienstverlening hier niet op. DFS.nl besteedt veel aandacht aan nazorg. Is de desbetreffende dienst verricht, dan informeren wij u over wat u verder van ons kunt verwachten. Tevens blijven wij u gedurende de looptijd van de afgenomen dienst informeren onder andere via onze nieuwsbrief over zaken die voor u belangrijk zijn.

Om zorg te kunnen dragen voor een optimale nazorg geeft DFS.nl nadrukkelijk aan dat de verantwoordelijkheid van het doorgeven van wijzigingen in de persoonlijke gegevens van de klant (denk aan; naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, etc) bij de klant ligt.

Mocht er vanuit de nazorg een nieuw adviestraject worden gestart dan kan DFS.nl de klant hiervoor kosten in rekening brengen.

### **Klachten**

Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk te ondersteunen en van dienst te zijn, niet tevreden zijn dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk, schriftelijk of via e-mail, van U. Wij gaan er van uit dat u niet zomaar een klacht instuurt. Wij zullen uw klacht daarom zorgvuldig behandelen. Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, wordt deze geregistreerd. U ontvangt een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Daarbij geven we aan wie uw klacht gaat behandelen en hoe lang het ongeveer gaat duren voor u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

Wanneer u vindt dat uw klacht vervolgens niet naar behoren is afgehandeld, kunt u uw klacht met betrekking tot onze dienstverlening in het algemeen voorleggen aan de onderstaande instanties:

- Voor al uw klachten met betrekking tot onze dienstverlening

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

Postbus : 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900-fklacht ofwel 0900-3552248

E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Aansluiting : 300.002681

### **Vakbekwaamheid**

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze werknemers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan en zijn ze in bezit van de WFT diploma's op hun vakgebied. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting uw producten onder te brengen bij bepaalde financiële instellingen.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Wijze van beloning**

De bemiddelingskosten voor het tot stand brengen van de financiering wordt betaald door de bank waar de financiering wordt ondergebracht in de vorm van provisie. Advies- en/of bemiddelingskosten wat betreft gerelateerde verzekeringen worden apart in rekening gebracht middels een factuur. Dit in overleg met u. De bemiddelingskosten voor schadeverzekeringen ontvangen wij in de vorm van provisie van de maatschappijen of wij brengen u een service abonnement in rekening. Bemiddelingskosten voor overige producten bijv. hypotheek en levensverzekeringen worden in de vorm van een eenmalige fee met u verrekend. Natuurlijk zullen wij u hierover vooraf informeren.

**Beloning medewerkers**

Onze medewerkers worden via beloningen niet geprikkeld tot het onzorgvuldig behandelen van klanten. Zij worden beloond op basis van een vast salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn.

**Verkoop op afstand**

Op de dienstverlening van DFS.nl zijn van toepassing, de regels van verkoop op afstand betreffende financiële producten.

**Inrichting distributieproces**

Ons distributieproces hebben wij beschreven in het document inrichting distributieproces. Hierbij is rekening gehouden met de Europese richtlijnen op het gebied van productontwikkelingsnormen (POG) op grond van de richtlijn verzekeringsdistributie (IDD). Ons kantoor heeft het distributieproces zodanig ingericht dat wij borgen dat producten terechtkomen bij de doelgroepen waarvoor deze bedoeld zijn. Onze kernactiviteit is het adviseren en het vinden van oplossingen (in de vorm van producten) die aansluiten bij de behoefte van de klant. Bij het beoordelen of een product aansluit bij de behoefte van de klant houden wij rekening met het doelgroep profiel, zoals door de aanbieder aangegeven in de productinformatie.

**Wat verwachten wij van u**

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u de juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van ons advies. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkende gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie evenals wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk of beëdiging samenleving, overlijden, verhuizing etc. Allen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat ons advies up-to-date blijft.