

Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Frank Vogel Financieel Advies vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

Frank Vogel Financieel Advies

Bezoekadres:

Boerhaavestraat 22

6001 AW Weert

Correspondentieadres:

Postbus 484

6000 AL Weert

Frank Vogel Financieel Advies is een op 1 april 2010 opgericht financieel advieskantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij een individuele cliënt en bedrijf passen. Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals hypothecair krediet, levensverzekeringen en spaarrekeningen. Wij behartigen uw belangen op financieel vlak in de ruimste zin van het woord. Dit betekent dat u ook voor hypotheekzaken bij ons terecht kunt of een financiële (life) planning van uw persoonlijke situatie voor nu en later.

Frank Vogel Financieel Advies is de handelsnaam van Frank Vogel Financieel Advies BV.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0495 - 82 02 19

Fax : 0495 - 82 02 18

Internet : www.frankvogel.nl

E-mail : info@frankvogel.nl

Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 17.30 uur geopend en 's avonds op afspraak. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn - 's avonds en in het weekend - volgt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat.

Op onze website www.frankvogel.nl kunt u meer informatie vinden omtrent onze diensten.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Frank Vogel Financieel Advies heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen

✓ Zorgverzekeringen

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

Consumptief krediet

Indien u een consumptieve uitgave wilt of moet financieren kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime, kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypotheek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypotheek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

Elektronisch geld

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een chipknip.

Hypothecair krediet (Hypotheken)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Zo zijn er naast de hoogte van de rente een aantal adviesaspecten die voor u van belang zijn. Frank Vogel Financieel Advies geeft u een heldere uitleg over de diverse hypotheekvormen, rentevastperioden, fiscaliteiten en andere voor u relevante adviesaspecten en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie.

Inkomensverzekeringen

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. Frank Vogel Financieel Advies adviseert u over de relevante zaken hieromtrent, en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid. Hieronder vallen ook verzekeringen ter dekking van het verlies van uw inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto-, inboedel-, opstal en aansprakelijkheidsverzekering. Maar ook bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Vermogen

Vermogensopbouwproducten zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van vermogensopbouw zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

Onze dienstverlening

Een goed financieel plan en een gedegen verzekeringsadvies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies, verzekeringsadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een (financieel) product. Frank Vogel Financieel Advies ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke (financiële) risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel plan dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheek, een individuele pensioenvoorziening en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Frank Vogel Financieel Advies.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen die uiterst zorgvuldig zijn geselecteerd op basis van premie en/of voorwaarden. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen welke onze voorkeur geniet zenden wij u op aanvraag toe.

Met betrekking tot vermogensbeheer bemiddelen wij uitsluitend voor Ostrica.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Medewerkers kunnen een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Deze beloning is op geen enkele wijze gerelateerd aan omzetdoelstellingen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Wat vragen wij 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. Een goed financieel plan of verzekeringsadvies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

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 en verzekeringen. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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 de door u doorgegeven specificaties en wensen. Met andere woorden zijn kentekens of andere gegevens goed overgenomen en klopt de dekking? Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies worden geïncasseerd door onze serviceprovider Verzekeringscombinatie Nederland BV te Nuenen of rechtstreeks door de betreffende verzekeraar. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Frank Vogel Financieel Advies over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag onder meldingsnummer m1496348. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden. Dit laat dan onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

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

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Op uw verzoek sturen wij u onze klachtenregeling. Deze is overigens ook te downloaden op onze website.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

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

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

- ✓ Kamer van Koophandel
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Federatie van Financieel Planners (FFP)
- ✓ Registeradviseurs in Assurantiën (RAIA)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Frank Vogel Financieel Advies is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12020223. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

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 kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Frank Vogel Financieel Advies is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.014028. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossier-nummer 14125669.

Erkend Financieel Adviseur

Onze adviseurs Frank Vogel, Ard Geven en Hanneke Coenen zijn als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder de nummers 4167, 26207 en 11161. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van de EFA ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

Federatie Financiële Planners

Onze adviseur, Frank Vogel, is als financieel planner ingeschreven bij de Federatie Financiële Planners (FFP) onder nummer 4847. Een gecertificeerd financieel planner is in staat om u integraal te adviseren over uw financiële toekomst. Uw financiële planning is bij een financieel planner van FFP in goede handen. Als financieel planner hebben wij de Beroepscode van de FFP ondertekend. Kijk op www.ffp.nl voor meer informatie.

Registeradviseur in Assurantiën

Onze adviseur, Frank Vogel, is als registeradviseur in assurantiën ingeschreven onder nummer PA281. Professionaliteit, deskundigheid, integriteit en onafhankelijkheid. Dat zijn de kernwaarden van de Registeradviseur in Assurantiën, RAiA. De eisen waaraan de RAiA moet voldoen, gaan verder dan de Wet op het financieel toezicht en hebben zowel betrekking op vakinhoudelijke kennis als op gedrag. Kijk op www.raia.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Frank Vogel Financieel Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Frank Vogel Financieel Advies is beperkt tot het bedrag



waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Frank Vogel Financieel Advies van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.frankvogel.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's, Klachtenregeling en Algemene voorwaarden.