



Dienstverleningsdocument Financiële Planning en Risicomanagement

Nationale Zorg & Beheer

Diepe Vaart 25
5663AW Geldrop
040-2868989
info@nzb.nl
www.nzb.nl

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.



Kamer van Koophandel nr. 17130759



Autoriteit Financiële Markten (AFM) vergunning 12012403

Nationale Zorg & Beheer is geregistreerd bij de AFM. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op de financiële markten: op sparen, beleggen, verzekeren en lenen.

Nationale Zorg & Beheer heeft een vergunning van de AFM. Hierdoor mogen wij bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.



Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) 300.008401

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD.

Wie zijn wij?

Nationale Zorg & Beheer is een onafhankelijk financieel adviesbureau voor bedrijven en particulieren. U kunt bij ons terecht voor een totaaladvies, maar ook voor een deskundige visie of een second opinion over uw beleggingen, het afsluiten van een hypotheek, de opbouw van uw pensioen of uw bestaande verzekeringen. Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten en verzekeringen.

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.

Na telefonische afspraak kunt u ons op ons kantoor bezoeken.

In geval van nood zijn wij buiten kantooruren bereikbaar via telefoonnummer 040-2868989.

Gedragcode

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

*Wij adviseren naar eer en geweten.

*Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten ook op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;

*Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten.

*Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;

*Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd;

*Bij ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Onze dienstverlening splitsen wij op in vier onderdelen.

1. Oriënteren
2. Adviseren
3. Bemiddelen
4. Onderhoud

Deze bovenstaande diensten sluiten bij elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar. U maakt de beslissing van welke dienst(en) u gebruik maakt.

1 Oriënteren

Als u een nieuwe afspraak bij ons maakt, dan starten we met een oriëntatiegesprek. Het is bedoeld om vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit dienstverleningsdocument. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

2 Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Samen met u stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

3 Bemiddelen

Wij hebben goede contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders

een product wilt aanschaffen kunnen wij dat voor u realiseren.

Alvorens wij bemiddelen, moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschaf dat bij uw situatie past.

4 Onderhoud

Nadat u uw financieel product heeft aangeschaft kunnen wij u nog steeds van dienst zijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan over aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden.

Onze werkwijze

Wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar;

U geeft hierin aan waarvoor u ons wilt inschakelen;

Wij presenteren u onze werkwijze en geven hierbij aan wat wij voor u kunnen betekenen;

U bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze en kiest uit:

I Eén van onze serviceovereenkomsten, tegen een vast bedrag per maand.

II Advisering tegen een uurtarief.

III Vergoeding d.m.v. provisies.

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van écht onafhankelijk en deskundig advies tegen een vooraf afgesproken tarief.

I Advisering op basis van een serviceovereenkomst

Vraag naar de mogelijkheden. Wij kunnen u adviseren welke overeenkomst het beste bij uw situatie past.

II Advisering tegen een vast uurtarief

Onze beloning op uurbasis, voor advies dat niet in het serviceovereenkomst is opgenomen en aanvullende diensten, bedraagt voor de adviseur € 135,- per uur en voor de binnendienst € 75,- per uur/excl. eventuele BTW*.

III Vergoeding d.m.v. provisies

Voor complexe financiële producten bestaat er geen mogelijkheid om op basis van provisies te werken.

Niet gebonden aan advies

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren over te kiezen financiële producten van bepaalde banken, verzekeringsmaatschappijen of hypotheekverstrekkers. Sterker nog: u bent volledig vrij om op basis van ons advies, uw financiële producten daar onder te brengen waar u wilt. Wij zijn namelijk niet afhankelijk van provisies van bepaalde banken, verzekeringsmaatschappijen en hypotheekverstrekkers die het advies mogelijk kunnen beïnvloeden.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank, hypotheekverstrekker 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.

Wij vragen ook iets van u

U mag van ons een grote deskundigheid en een daarop gebaseerde advisering verwachten. Die verwachting kunnen wij alleen waarmaken wanneer u ons volledige openheid van relevante zaken geeft. De juistheid van de door u verstrekte gegevens is hierbij van groot belang. Wanneer u ons namelijk onjuiste en/of onvolledige gegevens verstrekt, kan onze advisering niet optimaal zijn en kunnen bovendien eventuele uitkeringen in gevaar komen. Dit risico berust bij uzelf.

Wij verwachten van u dat u een, door ons aangeleverde, WFT (Wet Financieel Toezicht) vragenlijst invult.

Verder is het belangrijk dat u ons zo spoedig mogelijk op de hoogte stelt van elke relevante wijziging in uw persoonlijke situatie. Wij gaan dan voor u bekijken of de bestaande situatie nog in stand kan worden gehouden of dat een aanpassing nodig is in bijvoorbeeld de verzekeringssituatie. U kunt hierbij denken aan geboorte, verhuizing, overlijden, huwelijk, partnerschap, wijziging in werkkring/salariëring, scheiding, grote verbouwingen, wijzigingen in elders lopende verzekeringen, vervroegde pensionering en dergelijke. Bij twijfel kunt u vanzelfsprekend contact met ons opnemen; wij staan u graag te woord.

Tot slot is het zo dat wij weliswaar de officiële papieren van financiële instellingen en derden (bijvoorbeeld de notaris) controleren op correctheid, maar dat van u als direct belanghebbende eveneens wordt verwacht dat u dergelijke stukken controleert op correctheid en omissies. Wanneer u onjuistheden constateert, is het van belang deze zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken. Tenslotte kunt u van ons verwachten dat wij altijd correct en voorkomend te werk gaan en relevante stukken op tijd versturen. Een dergelijke inspanning mogen wij natuurlijk ook van u verwachten.

De adviesvarianten en uren indicatie zijn gebaseerd op het compleet aanleveren van de relevante stukken. Uiteraard kunnen wij, tegen uurvergoeding, ook de meeste informatie voor u achterhalen.

Beëindiging relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te allen tijden, met inachtneming van het navolgende, te beëindigen.

Advisering tegen een vast uurtarief

Indien u gekozen heeft voor advies tegen een vast uurtarief dan kunt u op elk gewenst moment de relatie met ons kantoor beëindigen. Dit kunt u schriftelijk kenbaar maken. De bestede adviesuren tot het moment van opzegging en mogelijke afwikkelingskosten worden dan met u verrekend.

Wij hebben tevens het recht om de relatie direct met u te beëindigen, indien:

- bij het structureel niet (tijdig) betalen van de kosten behorend bij de door u gekozen wijze van advisering. De eventueel door u bij ons afgesloten financiële producten dient u vervolgens over te dragen naar een ander kantoor/intermediair van uw keuze.
- blijkt dat de door u verstrekte informatie en/of gegevens in strijd zijn met de wet- en regelgeving. Wij zullen hiervan aangifte doen bij de daarvoor bestemde instanties en de daaruit vloeiende kosten komen geheel voor uw rekening.

Klachten

Hoewel wij naar beste eer en geweten werken, kan het voorkomen dat u desondanks niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij gaan ervan uit dat u dit dan met ons opneemt, zodat we in overleg tot een passende oplossing kunnen komen. Mocht overleg niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat het u altijd vrij een klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFiD). De adresgegevens zijn:

KlIFiD
Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG
T (0900) 355 22 48
E info@klifid.nl