

Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Van Elteren Financiële Diensten vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

Van Elteren Financiële Diensten
Bezoek en correspondentieadres
Van Weerden Poelmanstraat 26
6417 EN Heerlen

Wij geven onafhankelijk advies met persoonlijke benadering, zowel voor particulier als MKB bedrijven. Door onze jarenlange ervaring en onze onafhankelijkheid is het mogelijk de diverse verzekeringsmaatschappijen en financieringsproducten exact met elkaar te vergelijken. Dit met dezelfde of zelfs betere voorwaarden dan u nu heeft, met in veel gevallen beduidend lagere tarieven.

Bij ons bent u écht klant

U kent ons misschien als financieel adviseur bij u in de buurt. Maar wij zijn ook Zelfstandig Adviseur van RegioBank. Een solide bank met de persoonlijke aandacht die u mag verwachten van een bank. Waar u altijd binnen kunt lopen voor vragen en informatie. Wij luisteren naar uw wensen en geven professioneel en persoonlijk advies. Onze bankproducten zijn eenvoudig en duidelijk met gunstige tarieven.

Uw financiële zaken zijn bij ons in goede handen.

RegioBank heeft ruim 550 vestigingen verspreid over Nederland. Bij ons kunt u uw bankzaken regelen zoals u dat wilt. Graag nodigen we u uit voor een vrijblijvende kennismaking op ons kantoor.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon :045 566 0677
Internet : www.vanelterenadvies.nl
E-mail : info@vanelterenadvies.nl

Openingstijden

Onze kantoor te *Heerlen* is geopend op maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 13.00 uur. Buiten deze openingstijden volgens afspraak.

In geval van nood kunt u buiten kantoortijden 's avonds en in het weekend telefonisch ons bereiken onder mobielnummer 0634878710.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Van Elteren Financiële Diensten heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Electronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Spaarrekeningen

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.

Electronisch geld

Electronisch 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 (Hypotheeken)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel advies. 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. Van Elteren Financiële Diensten 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.

Levensverzekeringen

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

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft een 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. Verzekeringen ter dekking van het verlies van uw inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Onze dienstverlening

Een goed advies is goud waard. Van Elteren Financiële Diensten ziet het haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, 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, hypotheeken en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Van Elteren Financiële Diensten.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Binnen het adviesgebied *Betaal- en spaarrekeningen* bemiddelen wij als zelfstandig intermediair uitsluitend in producten van Regio Bank. Wij combineren de moderne producten van een grote bank met de persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur. Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. Ons kantoor heeft verder geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

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 maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

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 advies 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.

Totaalbeeld

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 goed totaalbeeld te hebben. 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 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 uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

De premie

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

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade of overlijden weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Van Elteren Financiële Diensten 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 het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag. 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 dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek en bankzaken 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 maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

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)
- ✓ RegioBank
- ✓ Goudse MKB-Adviseur

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Van Elteren Financiële Diensten is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12040307. 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 0900 – 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. Van Elteren Financiële Diensten is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 100.000520. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Centraal staan wij geregistreerd onder dossier- nummer 14127345.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseur J.G. van Elteren is Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een Erkend Hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.



RegioBank

Ons kantoor is aangesloten bij Regio Bank. Een bank die zich onderscheidt van de traditionele banken door alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig intermediair. Van Elteren Financiële Diensten is een intermediair die uw regio goed kent en een sterke binding heeft met de omgeving. Kijk op www.regiobank.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Van Elteren Financiële Diensten is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Van Elteren Financiële Diensten is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

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.vanelterenadvies.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer.