

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door Adviescentrum EverCare Eindhoven V.O.F., Fransebaan 590 a-c, 5627 JM Eindhoven.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Adviescentrum EverCare Eindhoven biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en, consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf en de medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij: FFP en SEH.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering en advisering op basis van objectieve analyse.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen, ..) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder.

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.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;

3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:	Gemiddeld aantal uur
- hypotheek	[12] uur
- levensverzekering adviestraject	[7] uur
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	[7] uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	[5] uur
- woonlastenverzekering	[4] uur
- uitvaartverzekering	[4] uur
- arbeidsongeschiktheidsverzekering	[7] uur

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Van Maandag tot en met Donderdag zijn wij telefonisch te bereiken van 8.30 uur tot 21.00 uur.

Op Vrijdag zijn wij telefonisch te bereiken van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Op Zaterdag zijn wij telefonisch te bereiken van 10.00 tot 15.00 uur.

Bezoekadres	: Fransebaan 590 a-c
Postadres	: Postbus 84
Postcode	: 5690 AB
Plaats	: Son
Telefoon	: 040-29 26 466
Buiten kantooruren	: zijn de buitendienstmedewerkers te bereiken op hun mobiele nummer
Email	: info@evercare.nl
Internetadres	: www.evercare.nl

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Als de betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij worden voldaan en de betaling uitblijft, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

Wij worden afhankelijk van het product op onderstaande wijzen beloond:

Beloning voor onze dienstverlening uit provisie.

Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief.

Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs.

Beloning voor onze diensten op basis van een serviceabonnement.

In de twee onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Enkel voor schadeverzekeringen.

Beloning, vaste prijs.

- hypotheek	€ 1.500
- levensverzekering adviestraject	€ 750
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	€ 750
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 500
- woonlastenverzekering	€ 350
- uitvaartverzekering	€ 350
- arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	€ 750

Het uurtarief van wij hanteren inzake deze producten is € 125

U betaald dan afhankelijk van het aantal uren dat wij besteden voor uw advies, zie eerder in dit advies aangegeven het gemiddeld aantal uren dat wij nodig hebben voor het vervaardigen van het advies.

Beloning op basis van een service abonnement, alleen bestemd voor schadeverzekeringen.

Voor dit service abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage die afhankelijk van de totale verzekeringspremie.

Premie volume

0	tot	2000	€ 25	per maand
2000	tot	5000	€ 70	per maand
5000	tot	7500	€ 100	per maand
7500	tot	10.000	€ 125	per maand
10.000	tot	15.000	€ 175	per maand
15.000	tot	25.000	€ 250	per maand
25.000	tot	50.000	€ 500	per maand
50.000 en meer			€ 500	per maand.

Bij jaarbetaling ontvangt u 5% korting op bovenstaande tarieven.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12016903, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Tel nr :0900-3552248

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij

voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.