

Dienstenwijzer

Van der Poll advies, aangenaam

In deze dienstenwijzer vindt u informatie over mijn bedrijf en werkwijzen.

Graag stel ik mijzelf aan u voor: ik ben Van der Poll advies, een per januari 2017 vijftienjarige bestaande eenmanszaak adviesbureau op het gebied van complete individuele financiële planning. Hierbij kunt u denken aan o.a. eerste en tweede hypotheekplanning, hypotheekoversluiting, inkomensplanning, sparen en beleggen, levens-, overlijdensrisico- en woonlastenarbeidsongeschiktheidsverzekeringen, bancaire producten, financiële planning, aanvragen overbruggingsfinanciering en beoordeling adviezen van derden (ofwel second opinion). Mijn manier van adviseren is gericht op het creëren en periodiek bijstellen van een integraal financieel plan, dat in zijn effecten spoort met uw huidige en toekomstige financiële wensen, mogelijkheden en risicobereidheid. Mijn visie is dat het geheel meer is dan de som der delen. Anders gezegd: niet alleen het separate product is van belang, maar vooral ook de passende afstemming tussen meerdere producten in het totale persoonlijke financiële en fiscale bouwwerk. Ik ben erop gericht een duurzame relatie met u op te bouwen, zodat ik uw belangen – nu en in de toekomst – optimaal kan behartigen en u kunt blijven wonen en leuk kan blijven leven. Al deze elementen leg ik vast in uw klantprofiel nadat zij met u zijn besproken in het inventarisatiegesprek. Na dit gesprek ga ik voor u alles analyseren en onderzoeken en daarvoor gebruik ik naast mijn inmiddels 25 jaar ervaring, kennis en kunde binnen de financiële branche, een excelent adviessoftwarepakket en vergelijkingsprogramma's. In mijn uitgebreid adviesrapport leg ik vervolgens de diverse mogelijkheden aan u voor en motiveer ik waarom ik voor deze mogelijkheden heb gekozen. Indien u tot een keuze komt om van de door mij geboden oplossing(en) gebruik te maken ga ik voor u de aanvraagprocedure inzetten (bemiddelingsfase) waarbij ik natuurlijk contact met u houdt over het traject. Tevens maak ik met u afspraken over nazorg en wat u daarin van mij verwacht, alsmede bespreek ik de kosten die dat met zich mee brengt. Ik werk slechts op afspraakbasis; Van der Poll advies kent geen inloopuren.

Onafhankelijk advies

Ik ben een onafhankelijk adviesbureau. Dat houdt in dat ik vrij ben om u producten van verschillende maatschappijen (banken, verzekeraars, vermogensbeheerders, ed.) te adviseren. Ik heb geen belang in enig ander bedrijf of een ander bedrijf heeft enig belang in mijn bedrijf. Mijn voorkeur gaat echter uit naar bepaalde maatschappijen (die ik u op verzoek vooraf bekendmaak), waarbij het voordeel voor u is dat ik met hen vergaande afspraken gemaakt heb over o.a. snelle en accurate polisopmaak, afhandeling van wijzigingen, opmaak van hypotheekoffertes en de voorbereiding daarvan voor de notaris. Bovendien zijn het stuk voor stuk maatschappijen met een bewezen staat van dienst en alle erkend door De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het totaalpakket van maatschappijen die mijn voorkeur genieten, weerspiegelt uiteraard steeds een actuele dwarsdoorsnede van de gehele Nederlandse markt. Let wel: ook producten van andere maatschappijen kunnen op uw verzoek door mij aangeboden worden, echter niet alle producten van alle maatschappijen worden door mij geleverd. Ten slotte vind ik het belangrijk te vermelden – wellicht ten overvloede - dat geen enkele maatschappij aandeelhouder of (mede)vennoot van mijn bedrijf is: échte onafhankelijkheid dus!

Kwaliteit

Met ingang van 1 januari 2006 is De Wet financiële dienstverlening (Wfd) van kracht geworden. Hiermee is de Wet Assurantiebemiddelingsbedrijf (Wabb) komen te vervallen en de inschrijving bij de Sociaal Economische Raad (SER) heeft plaats gemaakt voor het Wfd-register. De nieuwe Wet financiële dienstverlening, thans genaamd Wet op het Financieel toezicht (Wft) stelt o.a. eisen aan de vakbekwaamheid, kennis, integriteit en actualiteit van financiële dienstverleners, waar ik uiteraard aan voldoe. Hieronder leest u een aantal punten waardoor de kwaliteit van Van der Poll advies wordt gekenmerkt.

wettelijke eisen en Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Van der Poll advies is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12020914. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen in verzekeringen en waarborgt dat ik beschik over de vereiste kennis en voldoe aan de wettelijke eisen. Sinds 1 januari 2002 is Van der Poll advies ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 50399470; ons BTW-nummer is 8105 14230 B. Ook ben ik bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) ingeschreven onder nummer m 1252679, zodat u weet dat ik vertrouwelijk met uw gegevens om ga.

gediplomeerd en gecertificeerd

Ik ben sinds april 2016 als Erkend Financieel Adviseur (certificaatcode 0407/10808) ingescheven bij Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (S.E.H.) en ik ben sinds november 2001 en mei 2006 Gediplomeerd Financieel Planner (diploma Avans+ hogescholen afdeling bedrijfsopleidingen Improving Professionals Breda, leergang Persoonlijke Financiële Planning onder registratienummer D00679 (vanuit instituut Scire te Breda). Jaarlijks dien ik verplicht een bepaald aantal 'Permanente Educatie-punten' (PE-punten) te behalen, waardoor mijn vakkenis, vakkunde en integriteit blijft voldoen aan de meest actuele stand van zaken en wetgeving. Veelal volg ik deze educatie bij Hofflijk Financieel (voorheen Studiecentrum Financiële Branche). Per week besteed ik 3 tot 6 uur aan studie c.q. bijscholing op mijn vakgebied.

Bovendien bezat ik het certificaat Keurmerk Financiële Dienstverlening. De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (KFD) verstrekke het keurmerk aan hypotheekplanners die voldoen aan strenge kwaliteitseisen en zij zorgde tevens voor intensieve periodieke controle op naleving hiervan. Nadat de hypotheek was afgesloten, ontving u een garantiecertificaat. Dit keurmerk bestaat echter niet meer en sinds 2006 wordt het niet meer gevoerd. Mijn wijze van adviseren is echter niet veranderd.

aansprakelijkheidsverzekeringen AVB en BAVAM

Verder hebben wij een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB), alsmede een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM) bij Schouten Insurance International B.V. onder polisnummer 222571 met o.a. een verzekerd bedrag van €1.000.000,00 maximum per aanspraak en €1.500.000,00 maximum per verzekeringsjaar voor Financiële Dienstverlening. In geval van urendeclaratiebasis kan de dekking beperkt zijn tot het totaal factuurbedrag, exclusief BTW (zie ook mijn leveringsvoorwaarden).

ruime praktijkervaring en jaarlijks naar school

Ik heb sinds januari 1992 ruime praktijkervaring in financiële planning opgedaan bij diverse grote maatschappijen zoals verzekeraars (Interpolis Tilburg, Delta Lloyd te Amsterdam en Nationaal Spaarfonds te Den Haag) en een grote tussenpersoonorganisatie te Eindhoven (PSL Financiële Adviesgroep). Voor PSL ben ik als vestigingsmanager en financieel adviseur Breda 4 jaar werkzaam geweest tot januari 2002. Daarna is Van der Poll advies opgericht (KvK Breda onder nummer 50399470). Ik heb per januari 2017 dus 25 jaar ervaring in de financiële branche. Bij mij kunt u daarmee rekenen op een uitgebalanceerd advies en bemiddeling!

Diensten

Ik ben een specialist op het gebied van financiële planning. Dit betekent dat ik u kan adviseren over de meest uiteenlopende financiële diensten en producten en deze producten voor u ook kan bemiddelen. Voorbeelden zijn:

- Eerste en tweede hypotheek, zo mogelijk inclusief aanvraag Nationale Hypotheek Garantie (NHG) en/of met aanvraag koopsubsidie;
- financieringen (doorlopende kredieten, persoonlijke leningen);
- aanvragen overbruggingsfinancieringen;
- levensverzekeringen tegen premiebetaling en/of koopsom (denk hierbij aan kapitaalverzekeringen eventueel gekoppeld aan uw hypotheek; studieverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen; mogelijkheden met reeds bestaande levensverzekeringen zoals afkopen, premievrij maken, converteren, overhevelen, belenen);
- lijfrenteverzekeringen; koopsompolissen;
- woonlastenarbeidsongeschiktheids-, WW-, en ernstige aandoeningen- en/of betalingsbeschermingsverzekeringen tegen premiebetaling;
- notariële en makelaardij-aangelegenheden ter aansturing van deze specialisten;
- sparen/internetsparen;
- beleggen/beleggingsrekeningen;
- vermogensbeheer;
- beoordelen van adviezen van derden.

Daarnaast verzorg ik:

- de verzekerings- en/of hypotheekaanvraag;
- administratieve afhandeling van de verzekerings- en of hypotheekaanvraag;

- persoonlijke dossiervorming en -onderhoud;
- het versturen van de polis(sen) met de polisvoorwaarden, gecontroleerd en indien nodig bijgesteld door de maatschappij;
- risico-analyse (welke risico's kunt u zelf dragen en welke risico's kunnen of moeten verzekerd worden);
- de bewaking van het verloop van de verzekering en ontwikkeling van door maatschappijen opgegeven rendementen en kosten en de bewaking van de hypotheekconstructie en -renteontwikkeling tijdens de looptijd.

Verder verzorg ik in samenwerking met diverse accountants of belastingadviseurs:

- inkomstenbelastingaangifte of -controle (inclusief de voorlopige teruggaaf), al dan niet in combinatie met screening op het gebied van inkomens-, vermogens- en nalatenschapsplanning (estateplanning).

Binnen het persoonlijke totaaladvies kan ik u op verzoek ook in contact brengen met een vermogensbeheerder, effectenbank, sociale verzekeringsbank (SVB) en andere vakspecialisten zoals notarissen, belastingadviseurs, accountants, administratiekantoren, pensioendeskundigen, advocaten, mediators, makelaars O.G./taxateurs en de belastingdienst. Met al deze andere vakspecialisten werk ik samen als u daar toestemming voor geeft. Uw specialist wordt dan voorafgaand aan en tijdens het opzetten van het financieel plan betrokken bij alles. Meer maatwerk is onmogelijk!

Wellicht ten overvloede vermeld ik hier dat wij géén schade- of zorgverzekeringen adviseren en leveren, maar wij kunnen u wel doorverwijzen naar assurantieadviseurs met wie ik erg goede ervaringen heb. Ook adviseer en bemiddel ik niet in pensioenoplossingen en zuivere arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, maar ik kan u wel doorverwijzen naar diverse vakspecialisten waarmee ik integraal samen werk.

Leveringsvoorwaarden

Op al mijn diensten en producten zijn mijn 'Leveringsvoorwaarden' van toepassing. U ontvangt deze separaat van de dienstenwijzer. Tevens maakt de integrale tekst van deze dienstenwijzer deel uit van de leveringsvoorwaarden. Bovendien ontvangt u van mij bij ingewikkelde (spaar- en/of beleggings)producten de financiële bijsluiter, die door de betreffende maatschappij is opgesteld.

Plichten

U mag aan mijn dienstverlening hoge eisen stellen waarmee ik een kwalitatief hoogwaardig advies zal schrijven. Ik spreek met u af wat u van mij verwacht en in de toekomst van mij kunt of wenst te verwachten (nazorg). Daarnaast verwacht ik ook bepaalde zaken van u.

juiste gegevens verstrekken

U verstrekt mij de juiste gegevens. Bij onjuiste, onware of onvolledige informatie kan de maatschappij op basis van de voorwaarden uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen. Dit is zelfs wettelijk geregeld en vastgelegd. Vanzelfsprekend is ook mijn advies niet volledig als u onjuiste of onvolledige informatie verstrekt en ben ik daarom in dat geval niet aansprakelijk te stellen voor mogelijke (gevolg)schade.

wijzigingen doorgeven

U stelt mij regelmatig op de hoogte van wijzigingen in uw persoonlijke situatie. U kunt hierbij denken aan: samenwonen, huwelijk, echtscheiding, geboorten, overlijden, arbeidsongeschikt geraken, veranderen van beroep of wijzigen van inkomen, het ontvangen van een schenking of erfenis, verhuizen, starten eigen bedrijf, in dienst nemen personeel, echtscheiding, ontslag, het na het advies aangaan van leningen en kredieten. Registraties bij Bureau Krediet Registratie, etc. Een en ander kan onmiddellijke gevolgen hebben binnen uw financiële plan en daarover zal ik u dienen te adviseren en een en ander dienen te implementeren.

polissen controleren en bewaren

Ik raad u aan alle polissen en overzichten die u ontvangt goed te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan mij door te geven. Tevens adviseer ik u alle stukken goed bij elkaar te bewaren, zodat u alles bij de hand heeft bij mogelijke vragen of gewenste aanpassing(en). Ook bij telefonisch contact is het handig de benodigde gegevens bij de hand te hebben: dit levert tijdsbesparing op en voorkomt mogelijke (communicatie)fouten.

informereren

Wanneer u rechtstreeks contact opneemt met de maatschappij dient u mij hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte te stellen. Ik verwerk dit in uw dossier en mijn relatiebeheersysteem en houdt zo continu een volledig beeld. Alleen op deze manier kan ik uw belangen optimaal blijven behartigen en bijhouden.

over saldo beschikken

Bij automatische incasso's (zie ook onderdeel 'Premiebetalingen') dient u altijd over voldoende saldo op uw rekening te beschikken. Dit voorkomt achterstanden. Ontstaat er om welke reden dan ook toch een betalingsachterstand, dan bent en blijft u zelf verantwoordelijk voor mogelijke gevolgen. Bij levensverzekeringen (ook pensioen- en lijfrenteverzekeringen) staan de gevolgen van niet of niet tijdige betaling in de polisvoorwaarden beschreven. Mocht onverhoopt een bedrag niet van uw rekening kunnen worden afgeschreven, ontvangt u overigens van de bank, verzekeraar of vermogensbeheerder meestal een betalingsherinnering.

Premiebetalingen

Alle premiebetalingen vinden rechtstreeks plaats naar de maatschappij (dus niet naar mij!). In elke individuele situatie wordt bekeken welke incassomethode het best bij u past: het gaat steeds om een vast moment (maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks, jaarlijks) eventueel gecombineerd met een eenmalige koopsom of premiedepot. Alle premiebetalingen zijn vooraf bij u bekend. Niet tijdige betaling van premies, koopsommen of premiedepots kan gevolgen hebben voor de verzekerde prestaties (zie ook onderdeel "Plichten").

Facturen van derden

Facturen die u van derden ontvangt dient u zelf aan deze derden te voldoen. Denk daarbij aan door uzelf aangevraagde taxatieopdrachten, kosten van uw notaris of advocaat en kosten van uw accountant of belastingadviseur.

Tarief

uurtarief

De beloning voor mijn werkzaamheden is uitsluitend gebaseerd op urenverklaring. Mijn uurtarief – exclusief BTW – vindt u terug in uw opdrachtbevestiging en de op uw situatie van toepassing zijnde dienstverleningsdocumenten (dat kunnen er maximaal drie betreffen) en bedraagt EUR 175,00. Dit tarief is voor iedereen gelijk (starter, ondernemer, particulier). U ontvangt in principe maandelijks een factuur en kunt mij om een specificatie van de opgegeven arbeidstijd verzoeken welke ik per vijf minuten nauwkeurig zal onderbouwen. U ontvangt deze dan als het kan nog dezelfde dag.

uitzondering 1: vaste prijs bij belastingaangifte

Met diverse accountants heb ik prijsafspraken gemaakt voor:

- het verzorgen van de inkomstenbelastingaangifte(n) voor een alleengaande of fiscale partners (inclusief het invullen van de voorlopige teruggave of controle hiervan).

uitzondering 2: vaste prijs voor een compleet financieel advies

Indien gewenst en daarvoor een directe aanleiding bestaat welke alleen door mij als zodanig beoordeeld kan worden, kan ik uw opdracht met een vaste prijsafpraak afhandelen. Houdt u er daarbij wel rekening mee dat ik bepaalde zaken ruim zal inschatten. Bovendien geldt hierbij dat u 50% van de overeengekomen vaste prijs voor aanvang van mijn dienstverlening dient te voldoen. Na ontvangst van deze 50% vang ik pas aan met uw opdracht.

Indien u mij een doorlopende opdracht geeft kan het uurtarief jaarlijks geïndexeerd worden.

Opdrachtbevestiging

Alles wat ik met u overeenkom vanaf de inventarisatiefase tot en met de nazorgfase, wordt vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Ik maak vooraf een raming van de te investeren arbeidstijd en geef een indicatie van de inhoud van mijn dienstverlening. Een compleet integraal financieel advies neemt -natuurlijk afhankelijk van de uitgebreidheid van uw wensen en doelstellingen - tussen de 12 en 20 uur arbeidstijd in beslag (maar voorbeelden met minder of meer arbeidstijd komen ook voor). Als voor een opdracht meer uren nodig zijn dan vastgelegd in de opdrachtbevestiging, stel ik u tijdig op de hoogte van de consequenties. Natuurlijk heeft u het recht om te beslissen niet verder te willen gaan. Voor de reeds gewerkte uren blijft u echter wel betalingsplichtig.

U kunt ook met mij overeenkomen een bepaald aantal uren af te nemen. Overschrijding van dit maximaal aantal arbeidsuren vindt alleen plaats nadat u mij hiervoor goedkeuring heeft gegeven. Zelfwerkzaamheid wordt zoveel mogelijk door mij gestimuleerd. Alles wat u immers zelf kunt doen laat ik u zoveel mogelijk zelf doen. Denk daarbij aan het opvragen van gegevens en deze digitaal aan mij aanleveren, het schrijven van brieven (waarbij ik u uiteraard help met de inhoud van de brieven), ed.

Ik kan een voorschot vragen op de nog te maken kosten alsmede voor te investeren arbeidsuren als dit bij aanvang hoger uitvalt dan 8 uur. Indien ik vooraf een voorschot vraag, begin ik pas met de uitvoering van uw opdracht nadat ik uw voorschot heb ontvangen.

Bereikbaarheid

kantoor

Mijn kantoor- en tevens prive adres is Barbarlaan 114, 4834 SL te Breda. U kunt vrij parkeren. Mijn kantoor kent afspraak-openingstijden tussen 10.30 en 17.30 en 's avonds: ik werk alleen volgens afspraak dus inloopuren ken ik niet. Tijdens vakantieperioden meld ik u vooraf waar u met uw vragen terecht kunt. Deze perioden maak ik u vooraf duidelijk kenbaar.

telefoon

Ik ben op werkbare dagen tussen 10.30 en 17.30 telefonisch bereikbaar op 06 1299 4947. Op de zaterdagen tussen 12.00 en 13.30. Ik waardeer het ten zeerste indien u de weekenden verder respecteert als zijnde vrije dagen. Evenzo de zon- en feestdagen. U kunt altijd een voicemail inspreken. Voor het weekend of op feestdagen geldt dat u de eerstvolgende werkdag wordt teruggebeld.

e-mail

Onze voorkeur gaat uit naar communiceren per e-mail. Uw e-mail wordt meestal dezelfde dag, maar altijd binnen 48 uur beantwoord of indien vereist doorgestuurd. Voor het weekend of op feestdagen geldt dat wij uw mail op onze eerstvolgende werkdag beantwoorden. Mailt u ons op: info@vanderpolladvies.nl.

Klachten

Als u een klacht heeft over een afhandeling of mijn werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van mijn dienstverlening, verzoek ik u mij daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Mensenwerk is immers niet altijd foutloos. Iedere klacht wordt door mij zorgvuldig in behandeling genomen en u ontvangt altijd een reactie binnen 7 tot 8 werkbare dagen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

De KiFiD-procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze Commissie werkt met Geschillenkamers met specialisten voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumentief krediet. Met de oprichting van KiFiD heeft u als consument een loket voor klachten over alle soorten financiële producten. Van u als klager bij KiFiD wordt wel verlangd dat u eerst de interne klachtenprocedure van Van der Poll advies heeft doorlopen. Pas als u er met Van der Poll advies niet uitgekomen bent, is uw klacht ontvankelijk bij KiFiD.

Van der Poll advies is bij KiFiD aangesloten, onder registratienummer 20024394. Contactgegevens van het KiFiD (www.kifid.nl) zijn:

Bezoekadres

Kantoren Stichtage
Koningin Julianaplein 10
(ingang via trap tegenover perron 3 in stationshal)
2595 AA Den Haag
T 070 333 8 999

Postadres

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
KvK nummer: 27289675

Van der Poll advies heeft zich tot "bindend advies" aangemeld bij KiFiD. Mocht uw klacht – na bovengenoemde doorlopen opties – nog steeds niet tot een voor u bevredigende oplossing gekomen zijn, dan heeft u nog de mogelijkheid u te wenden tot de burgerlijke rechter, standplaats Breda.

Privacy

Op mijn website leest u alles over Privacy en hoe ik daarmee om zal gaan.

Beëindiging

beëindiging product

Het beëindigen van een product, bij voorbeeld een levensverzekering - zonder deze via een ander assurantiekantoor voort te zetten (intermediair wijzigen) - kan alleen per contractvervaldatum met inachtneming van de geldende opzegtermijn. Deze datum en termijn staan op uw polis en polisvoorwaarden vermeld. Een verzoek tot beëindiging van een levensverzekering moet altijd door de verzekeringsnemer schriftelijk bij mij worden ingediend. Dit geldt ook voor alle andere verzoeken met betrekking tot levensverzekeringen zoals premievrijmaking, belening, ed. U bent vrij de bij mij lopende diensten en producten intermediair te wijzigen.

Indien ik te maken krijg met een terugvordering van door mij in het verleden ontvangen provisie (dat kan van toepassing zijn op producten van voor 2014) op een product (o.a. hypotheek of levensverzekering), dan zal ik het provisiebedrag dat aan de bank of verzekeraar e.d. terugbetaald dient te worden, volledig aan u factureren. Provisie wordt immers pas na een periode van meestal 5 tot 10 jaar naar rato verdiend. Afkopen van een levensverzekering of oversluiten van de hypotheek binnen deze terugverdienperiode zal aan u worden gefactureerd. Deze terugvordering is eindig in de tijd.

beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met mijn kantoor te beëindigen. U kunt de maatschappij(en) verzoeken uw producten over te dragen naar een ander assurantiekantoor van uw keuze. Ik zal echter wel controleren of uw nieuwe intermediair een AFM vergunning heeft.

Ook kan ik het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Reeds afgesloten producten blijven echter in stand. De zorgplicht blijft in beide gevallen in handen van Van der Poll advies tot het moment dat een ander (door de AFM en de maatschappij erkend) assurantiekantoor deze zorgplicht overneemt.

Maatwerk in
onafhankelijk advies

