

DIENTSTVERLENINGSDOCUMENT / DIENSTENWIJZER

Deze “dienstenwijzer / dienstverleningsdocument” wordt u aangeboden door

Intersant BV
Berg 2-4
5671 CC Nuenen

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.

Inleiding

De financiële dienstverleningsbranche in het algemeen en Intersant in het bijzonder hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen en financiële advisering. Daarom eist de Wet financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die wij bieden. Wij trachten in deze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wet financiële dienstverlening (Wft). De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten, www.afm.nl

De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen indien een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om financieel advies te verlenen. Intersant heeft zo'n vergunning.

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12020871**. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl/registers. Intersant heeft een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

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

En Intersant heeft een vergunning om te adviseren in:

- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (= adviseren in beleggingsfondsen)

Wie zijn wij?

Intersant biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, (levens)verzekeringen, pensioenen, voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid, bemiddeling bij vermogensbeheer / beleggen, financiële planning, consumptief krediet en bedrijfsonroerend financieel. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Intersant en medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij:

- **SEH**, Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (www.seh.nl) o.a. nummer 27778
- **KIFID** met aansluitnummer 300.014337
- **AFM** onder nummer 12020871
- **KvK** onder nummer 50441043

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.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:

- bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering
- alleen advisering
- advisering op basis van objectieve analyse

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van

Financiële planning
Financiering bedrijfsonroerend goed
Expat Services
Advies met betrekking tot hypotheek
(financieel) Advies bij echtscheiding

Advies bij arbeidsongeschiktheid
Vermogensplanning
Assurantiën

Tevens kunnen wij u van dienst zijn op het gebied van levensverzekeringen, consumptief krediet, inkomensplanning bij overlijden. Daarnaast kunnen wij 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, de registraties 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.
7. Nazorg

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.

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 u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen we u ons zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie, wensen en doelstellingen. Dit kan soms persoonlijk gevoelige informatie zijn zoals kredieten, alimentatie of achterstanden op kredieten in het verleden. Om uw belangen echter optimaal te kunnen behartigen, is het belangrijk alle elementen in kaart te hebben. Zo voorkomt u dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons verstrekt, uiterst vertrouwelijk om.

Als u van ons informatie ontvangt

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van ons ontvangt. Controleer echter altijd ook zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Lees ook de andere informatie die wij u verstrekken aandachtig zodat u uw financiële situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en voordelen die daaruit voortvloeien. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.

Als uw situatie wijzigt

Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door, die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of andere producten.

Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met ons op.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur. Buiten deze tijden zijn wij op afspraak ook geopend

Bezoekadres : Berg 2-4
Postcode : 5671 CC Nuenen
Postadres : Postbus 247
Postcode : 5600 AE Eindhoven
Telefoon : 040 – 71 11 208
Algemeen email : info@intersant.nl
Internetadres : www.intersant.nl

Daarnaast beschikt Intersant over een kantoor / ruimte voor een afspraak, op de volgende locaties

Edenstraat 1	Kromme Steenweg 4	Lage Kerk 13	Eikenburg 5
5611 JM Eindhoven	5707 CC Helmond	5751 KG Deurne	5521 HZ Eersel

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) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling 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.

Hoe worden onze medewerkers beloond?

Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze adviseurs een gedeeltelijk variabele beloning ontvangen. Deze variabele beloning is gemaximeerd op 25% van de gerealiseerde directe omzet boven een vastgestelde franchise. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de cliënt en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het inkomen van onze medewerkers

Hoe worden wij beloond?

Advisering

In beloning voor onze advisering heeft u een keuzemogelijkheid.
Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief of vast afgesproken prijs.

In de bijlage (Opdracht tot Dienstverlening) zetten wij uiteen wat de verschillen voor u kunnen zijn:

Beloning bij advisering uit uurtarief

Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

Beloning bij adviseren en/of bemiddeling op verrichtingentarief

Nazorg

In u uw situatie veranderen zaken. U maakt bijvoorbeeld promotie, krijgt een andere baan, er is gezinsuitbreiding. Het is daarom van groot belang dat wij regelmatig met u kijken of wij uw verzekeringen aan moeten passen. U kunt daarvoor een consultpakket afsluiten. Hierdoor bent u verzekerd van onze constante begeleiding.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12020871, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

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

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl of op de algemene informatiesite www.financieleklacht.nl.

Wij doen meer voor u

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.

Wij behartigen de belangen van onze cliënten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit document kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om een toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst. Voor onze algemene voorwaarden verwijzen wij u naar onze website www.intersant.nl

Namens het hele team van

Intersant