

Met dit dienstverleningsdocument (dvd) maken wij u wegwijs bij Joh. Ophelders Holding BV. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Joh. Ophelders Holding BV

Bezoek- en correspondentieadres:

Marktstraat 43
6114 HR Susteren

Joh. Ophelders Holding BV adviseert en bemiddelt als onafhankelijke intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als aan ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Juridisch bestaat Joh. Ophelders Holding BV uit bovengenoemde besloten vennootschap. Wanneer in deze Dienstenwijzer gesproken wordt over Joh. Ophelders Holding BV, wordt deze vennootschap bedoeld.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0653837290

Fax : 0464494805

E-mail : john@ophelders.nl

Na het maken van een afspraak zijn wij ook bereikbaar op ons kantoor.

Waarvoor kunt u bij ons terecht

Joh. Ophelders Holding BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en /of producten :

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecaire kredieten
- Consumptieve kredieten
- Betaal en spaarrekeningen.

Wij wijzen hier met nadruk op het adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Onze Dienstverlening

U als klant bent voor ons uniek. Uw specifieke wensen en omstandigheden bepalen wat wij voor u kunnen betekenen.

In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

- **Inventarisatie**

Wij inventariseren uw persoonlijke omstandigheden, uw wensen en uw doelstellingen. Hierbij kijken wij niet alleen naar uw situatie op dit moment, maar ook gedurende de looptijd van het financiële product. Voor deze inventarisatie gebruiken wij veelal een *klantprofiel*. Hierbij is het van belang dat wij alle mogelijke relevante informatie tot onze beschikking hebben.

- **Analyse**

Met de van u ontvangen informatie maken wij diverse berekeningen om uw risico's in kaart te brengen en om na te gaan welke risico's u verantwoord kunt lopen. Vervolgens bepalen wij welke productoplossingen hierbij volgens ons passend zijn bij uw persoonlijke omstandigheden en voorkeuren en vergelijken deze producten op prijs en kwaliteit.

Let wel: deze analyse is een momentopname en is afhankelijk van aannames over toekomstige ontwikkelingen.

- **Advies**

Wij presenteren u ons advies. Hierbij baseren wij ons advies op basis van onze kennis van de producten van een groot aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij verplichtingen aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen. Wij vernemen hierbij graag van u of wij uw wensen en uitgangspunten op de juiste wijze hebben meegenomen in ons advies. Vervolgens gaan wij na of u zich bewust bent van de gemaakte keuzes, de risico's die aan uw adviesaanvraag zijn verbonden en de (eventuele) financiële gevolgen.

- **Bemiddeling**

Als u zich kunt vinden in de door ons geadviseerde oplossing(en), dan kunnen wij bemiddelen bij het afsluiten van de financiële producten die bij dit advies horen. Wij treden dan namens u op in de verhouding tot de aanbieder van het product. Wij zullen

een aanvraag actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met wat is aangevraagd.

Als u wilt afwijken van ons advies dan is dat soms mogelijk. Er zijn echter ook gevallen waarbij wij een afwijking van ons advies niet verantwoord vinden o.a. als gevolg van financiële risico's. In die gevallen zullen wij dan ook niet meewerken aan het bemiddelen van deze afwijkende producten.

. **Nazorg**

Als er wijzigingen in de via ons afgesloten financiële producten plaatsvinden of als er sprake is van wettelijke wijzigingen die betrekking hebben op deze financiële producten, dan zullen wij u – samen met de aanbieder van dit product – informeren over deze wijzigingen en de gevolgen hiervan voor uw product. Ook wanneer u zelf veranderingen wilt aanbrengen in het product zullen wij u bijstaan. De vergoeding zal dan plaatsvinden op basis van uurtarief.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij een of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank 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.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders vele tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van de hoogte van de premie en de kwaliteit van de voorwaarden maar ook op basis van de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Wij werken samen met Reaal, Klaverblad en DAK Volmacht. DAK Volmacht heeft van een groot aantal verzekeraars een volmacht verkregen om voor rekening en risico's van die verzekeraars offertes uit te brengen, verzekeringen te accepteren en te muteren, de polis administratie te voeren, de schadebehandeling en de in-en excasso te verzorgen. Daarnaast heeft DAK Volmacht eigen producten ontwikkeld die exclusief voor leden van DAK, zoals wij, beschikbaar zijn.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In zo'n geval melden wij dit altijd vooraf.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. U kunt hierbij denken aan salariskosten, huisvestingskosten, algemene- en verkoopkosten, opleidingskosten, vergunningen etc.... Afhankelijk van de diensten of de producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen namelijk provisie, vaste tarieven en uurtarief.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Verzekering
- Inkomen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

Het beloningsmodel op basis van provisie vindt hoofdzakelijk plaats voor schadeverzekeringen. Te denken valt hier aan een inboedel/opstal/aansprakelijkheid/reisverzekering etc. Dit betreft niet complexe producten. Vanaf 1 januari 2013 is dit voor complexe producten met een grote financiële impact niet meer mogelijk.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Inkomen

Voordat wij aan onze werkzaamheden beginnen maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als onze tijdsbesteding. Op basis van deze inschatting maken wij met u een vaste prijsafspraken. Dit is voor u wel zo prettig, u weet immers vooraf exact wat ons advies u gaat kosten. De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u bij ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling.

Uurtarief

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U ontvangt dan van ons een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Uiteraard kunnen wij voor onze dienstverlening een declaratiebedrag hanteren dat we met u zijn overeengekomen. Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u maken wij afspraken over de wijze van honorering.

Tarieven complexe producten en hypotheke.

Binnen de adviesgebieden *Hypotheek & inkomen en vermogen* adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten en hypotheke. Hieronder vallen levensverzekeringen, hypotheke, producten voor fiscaal bank sparen e.d. In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

In dat geval ontvangt u van ons in aanvulling op dit dienstverleningsdocument een tarievenoverzicht. (Tarieven complexe producten en hypotheke).

Wij vragen ook iets 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 informatieverstrakking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. 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 of samenwonen, een geboorte, het werkloos of arbeidsongeschikt worden of het wijzigen van e-mailadres of telefoonnummer.

Informatie doornemen.

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich

daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Joh. Ophelders Holding BV 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 (geautomatiseerd) dossier. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Joh. Ophelders Holding BV is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Joh. Ophelders HOLDING BV is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

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 er toe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht bij ons kenbaar maken

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken bij de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen oplossen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die er voor waarborgt dat uw klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens 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 zicht 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: 0900-3552248

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Joh. Ophelders Holding BV is bij de *AFM geregistreerd onder nummer 12006477*.

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 0900-5400540*.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseur, de heer J.J.M. Ophelders, is als erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de *Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 3499*. Een 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.

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 melden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Joh. Ophelders Holding BV is bij het *Kifid geregistreerd onder nummer 300003613*. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Limburg staan wij geregistreerd onder *dossiernummer: 14055327*

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.