

## Dienstenwijzer

**Met deze Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij OAK Financial Planning. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.**

### Wie zijn wij?

OAK Financial Planning  
Correspondentieadres  
Postbus 336  
5110 AH Baarle Nassau

OAK Financial Planning adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en 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.

### Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 06-50697220  
Internet : [www.oakadvies.nl](http://www.oakadvies.nl)  
E-mail : [info@oakadvies.nl](mailto:info@oakadvies.nl)

#### Openingstijden

OAK Financial Planning werkt uitsluitend op afspraak. Bij noodgevallen kunt u ons 's avonds en in het weekend telefonisch bereiken.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

OAK Financial Planning 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
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Electronisch geld
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Pensioenverzekeringen
- ✓ Premiepensioenvorderingen

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

#### Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* worden al uw verzekerings- en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

#### Hypotheek

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

#### Pensioen & Inkomen

Binnen het adviesgebied *Pensioen & Inkomen* bieden wij een pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van pensioenverzekeringen in de breedste zin van het woord. Wij adviseren en bemiddelen in 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> pijler pensioen- en inkomensvoorzieningen, maar ook voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

#### Vermogen

Binnen het adviesgebied *Vermogen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

#### Lenen

Binnen het adviesgebied *Lenen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

### Hoe komen wij tot een advies?

#### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één 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 eigen-domsbelang 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 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. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook 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 onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. 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 dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

### **Intern beloningsbeleid**

Binnen ons kantoor staan de belangen van onze relaties centraal en dient van het beloningsbeleid geen negatieve prikkels uit te gaan die strijdig zouden kunnen zijn met het centraal zetten van onze klant. 'Treat your customer fairly' slaat niet alleen op de correcte invulling van de wensen van de klant maar ook op de beloning van ons kantoor. Door de compactheid van het bedrijf zal alle productie direct door de directie voorafgaand aan de realisatie ervan op kwaliteit en passendheid worden beoordeeld. Door directe beloning binnen ons kantoor wordt het risico op misselling tegengegaan.

### **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 informatieverstrekking**

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, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **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 zondig 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 OAK Financial Planning 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) te Den Haag. De (persoons) gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

### **Aansprakelijkheid**

OAK Financial Planning is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van OAK Financial Planning is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### **Als u een klacht hebt**

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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. 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 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 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](mailto:info@kifid.nl)  
Internet : [www.kifid.nl](http://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)
- ✓ Federatie Financial Planners

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. OAK Financial Planning is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007387. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://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. OAK Financial Planning is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.004361. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossier-nummer 14066149.

### **Federatie Financiële Planners**

Onze adviseur, de heer R.W.M. Schmitz, is als Financieel Planner ingeschreven bij de Federatie Financiële Planners (FFP) onder nummer 4367. Een gecertificeerd financieel planner is in staat om u integraal te adviseren over uw financiële toekomst. Uw financiële planning is bij een Financieel Planner van FFP in goede handen. Als Financieel Planner hebben wij de Beroepscode van de FFP ondertekend. Kijk op [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl) voor meer informatie.

### **Algemene Voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van OAK Financial Planning van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

### **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.