

DIENSTENWIJZER KOMPAS FINANCIËN



Wat u vooraf moet weten

Voordat u gebruik gaat maken van onze diensten vertellen wij u graag nog iets over onszelf.

Zodat u er zeker van bent dat u bij ons aan het juiste adres bent. We geven uitleg over de dienstverlening van Kompas Financiën, de beloning die wij daarvoor ontvangen, de regeling bij klachten, enzovoort.

Wie zijn wij?

Kompas Financiën adviseert over en bemiddelt in verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel voor particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Dat doen wij volstrekt onafhankelijk, in dienst van u!

Wij combineren een echt persoonlijke benadering met vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit. Zo bouwen we aan langdurige en sterke adviesrelaties met onze klanten.

Van Hooft & Postema Holding BV handelt onder de namen Kompas Financiën, Van Hooft & Postema Assurantie, Van Hooft & Postema Financiële Diensten, Van Hooft & Postema Den Bosch, VHP Direct en Directsluiten.nl.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Van Hooft en Postema staat in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), onder nummer 12002261. De vergunning geldt voor adviseren en bemiddelen bij:

- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekering
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen
- Financiële planning

Wij adviseren ook over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en kunnen orders in die beleggingsfondsen ontvangen en doorgeven.

Hoe selecteren wij aanbieders?

Wij bemiddelen in producten van banken en verzekeringsmaatschappijen. We selecteren die op kosten (de hoogte van de premie). Maar ook op de kwaliteit van de voorwaarden. En op die van de dienstverlening, ook als er eens een keer schade is.

Wij bepalen zelf hoe die selectie eruit ziet. Wij hebben geen enkele verplichting om u te koppelen aan welke verzekeraar of bank ook. Wij zijn onafhankelijk!

Alleen voor betaal- en spaarproducten werken wij als 'gebonden bemiddelaar' exclusief samen met RegioBank, de laagdrempelige buurtbank. De bank die altijd dichtbij is.

Wij vragen ook iets van u!

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Weest u daarin alstublieft volledig en correct. En informeer ons bij grote wijzigingen, bijvoorbeeld in uw inkomen of gezinssituatie.

Wij vragen u gegevens op polissen en andere contracten te controleren. Die gegevens moeten juist zijn en overeenkomen met uw wensen.

Hoe worden wij beloofd?

Onze dienstverlening is niet gratis. De vergoeding voor onze werkzaamheden kan onderdeel zijn van de prijs van het product. Dit is meestal het geval bij verzekeringen. Die kosten worden dan aan ons betaald door de verzekeraar. Voor consumptief krediet is deze vorm van beloning zelfs wettelijk verplicht.

Echter, voor meer complexe producten als hypotheek, arbeidsongeschiktheids- en levensverzekering is deze beloningsvorm (provisie) juist verboden. Wij brengen de kosten dan rechtstreeks bij u in rekening. Uiteraard maken we daar vooraf heldere afspraken over. Over wat u betaalt en welke diensten wij daarvoor leveren.

Onze tarieven kunt u terugvinden in het overzicht 'Tarieven complexe producten en hypotheek'. Het onderhoud van lopende producten (nazorg) verzorgen wij op abonnementsbasis. Het overzicht 'Abonnementen' toont de tarieven en de daarbij horende diensten. Beide overzichten zijn te downloaden via www.kompasfinancien.nl.

Hoe belonen wij onze medewerkers?

In onze dienstverlening staat uw belang centraal. Deze houding vertalen wij ook in de beloning van onze medewerkers. Die bestaat uit een vast salaris, dat niet afhankelijk is van de hoeveelheid producten die wij adviseren en bemiddelen.

Een eventuele salarisverhoging of prestatiebeloning is afhankelijk van het voldoen aan deskundigheidseisen, klantgerichtheid, advieskwaliteit en -verantwoordelijkheid en commercieel inzicht.

Wat als u een klacht heeft?

Wij doen ons uiterste best u zeer goed van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Laat ons dit weten. Wij willen uw onvrede zo snel mogelijk wegnemen.

Als we er samen onverhoopt niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons kantoor is daarbij aangesloten onder nummer 300.010495. Zo kunt u bij een eventueel geschil altijd beroep doen op een onafhankelijke beoordeling en bemiddeling.

Het postadres van Kifid is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Zie ook: www.kifid.nl.

Ook wij zijn verzekerd!

Adviseren en het behartigen van uw belangen blijft mensenwerk. Wij kunnen dus ook een fout maken. Daar kunt u zelfs schade van ondervinden. Het is goed te weten dat wij hiervoor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben gesloten. Mochten wij voor uw schade aansprakelijk zijn, zal onze verzekeraar hierover contact met u opnemen en de eventuele schadeloosstelling met u afwikkelen.

Einde van de dienstverlening?

U hebt het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder kosten of opzegtermijn. Dit heeft wel gevolgen. Zo stopt onze dienstverlening. Dit heeft verder geen invloed op de (verzekerings)overeenkomsten. Die lopen gewoon door. Dit zijn contracten die u hebt met banken of verzekeraars. U kunt hen vragen deze over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze.