

INFACT

Dienstenwijzer

THE **INSURANCE FACTORY**

Dienstenwijzer

Deze dienstenwijzer is opgesteld conform de eisen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en is voor u een nuttig hulpmiddel om te beslissen of InFact voor u de juiste partij is om mee samen te werken.

1. Wie zijn wij?

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, hypotheekverstrekkers of verzekeringsmaatschappijen. InFact werkt uitsluitend samen met partijen die voldoen aan onze maatstaven. Een overzicht van de door ons geselecteerde partijen kunt u vinden op onze site www.infact.nu. Voor u selecteren we vervolgens, onafhankelijk en objectief de beste partij. Deze manier van werken wordt selectief ongebonden genoemd. InFact maakt deel uit van de Welke Groep. Via Welke Beheer B.V. hebben NIBC Bank N.V. en SNS Bank N.V. een minderheidsbelang in de groep. Wij staan ingeschreven bij de AFM onder nummer 12008374. InFact beschikt over een vergunning tot bemiddelen in de volgende productcategorieën:

- *Betaalrekeningen*
- *Consumptief krediet*
- *Elektronisch geld*
- *Hypothecair krediet*
- *Levensverzekeringen*
- *Schadeverzekeringen*
- *Spaarrekeningen*

2. Onze diensten

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen, hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. Over het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst:

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant tijdens een adviesgesprek thuis;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;

- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen;
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld in geval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

3. Wat verwachten wij van u?

Om onze maximale dienstverlening te kunnen garanderen, hebben wij uw medewerking nodig. Mocht u besluiten gebruik te maken van onze dienstverlening en producten via ons af te nemen, dan vragen wij u alle correspondentie bij ontvangst te controleren op juistheid van de vermelde gegevens.

Tevens adviseren wij u om belangrijke documenten op een veilige plaats op te bergen. Daarnaast vragen wij u zorg te dragen voor de juiste premiebetaling. Tevens moet u zorgen dat u de fiscale gevolgen en eventuele beleggingsrisico's van de nieuwe situatie uitgebreid met de adviseur bespreekt en zorgt dat hieromtrent geen onduidelijkheden bij u blijven bestaan. Het kan zijn dat u ook financiële producten heeft gesloten via een ander intermediair dan InFact.

Wij willen dan graag weten welke producten dat zijn. Dit om de correctheid van de aan u verstrekte adviezen te borgen. Tenslotte is het belangrijk dat InFact op de hoogte wordt gehouden van wijzigingen in uw persoonlijke situatie, bijvoorbeeld een wijziging in de gezinssamenstelling, een verhuizing of een andere baan. Indien nodig, verzorgen wij de verdere mutaties. Mocht u naar aanleiding van veranderingen in uw situatie behoefte hebben aan advisering door één van onze adviseurs, verzoeken wij u contact met ons op te nemen. Tevens adviseren wij u het certificaat op een veilige plaats op te bergen. Daarnaast vragen wij u zorg te dragen voor de juiste premiebetaling. Tevens moet u zorgen dat u de fiscale gevolgen en beleggingsrisico's van de nieuwe situatie uitgebreid met de adviseur bespreekt en zorgt dat hieromtrent geen onduidelijkheden bij u blijven bestaan. Het kan zijn dat u ook financiële producten heeft gesloten via een andere intermediair dan InFact. Wij willen dan graag weten welke producten dat zijn. Dit om te voorkomen dat u gedurende de looptijd van een contract of achteraf te maken kan krijgen met een onverwachte belastingbetaling.

Tenslotte is het belangrijk dat de verzekeringsmaatschappij op de hoogte wordt gehouden van wijzigingen in uw persoonlijke situatie, bijvoorbeeld een wijziging in de gezinssamenstelling, een verhuizing of een andere baan.

Wij kunnen deze veranderingen ook voor u doorsturen. Mocht u naar aanleiding van veranderingen in uw situatie behoefte hebben aan advisering door één van onze adviseurs, verzoeken wij u contact met ons op te nemen.

4. Onze bereikbaarheid

Ons kantoor in Hoorn is geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur. Wij zijn tijdens kantooruren altijd bereikbaar op ons centrale telefoonnummer 088 - 022 90 00. U wordt te woord gestaan door een van onze medewerkers. U kunt ons per fax bereiken 088 - 022 90 10.

Ons postadres is: InFact, Postbus 201, 1620 AE Hoorn (NH). U kunt ons natuurlijk ook bezoeken op het internet: www.infact.nu.

5. De premie

Indien u één van onze producten wilt afnemen, dient u periodiek of eenmalig een afgesproken bedrag naar de verzekeraar over te maken. Dit bedrag noemen we de premie. De premie wordt door u rechtstreeks overgemaakt naar de verzekeraar. Afhankelijk van product en betalingstermijn kunt u de premie zelf overmaken, opdracht geven aan derden om de premie te voldoen (machtiging aan financiële instelling of werkgever), of de verzekeringsmaatschappij toestemming geven om de premie te incasseren (automatische incasso). Deze laatste optie geniet de voorkeur. Onze adviseur besteedt tijdens het adviesgesprek aandacht aan de hoogte van de premie, het moment van betalen en het aantal keren dat de premie betaald dient te worden. Mocht er een betalingsachterstand ontstaan, dan stelt de bank of verzekeringsmaatschappij u hiervan op de hoogte. Als u vragen heeft, kunt u contact op nemen met de verzekeraar of met InFact, zodat de premiebetaling alsnog correct kan plaatsvinden.

6. Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen

InFact valt onder de Welke Groep waartoe ook één van de grootste Service Providers op het gebied van financiële producten behoort: Welke Financiële Diensten. NIBC Bank N.V. en SNS Bank N.V. hebben een minderheidsbelang in Welke Beheer B.V. Voor InFact gelden geen omzetverplichtingen met specifieke partijen.

7. Hoe worden wij beloond?

Indien u een product afsluit, ontvangt InFact van de bank en/of de verzekeringsmaatschappij een vergoeding voor de door haar gemaakte kosten. Deze vergoeding ontvangen wij in de vorm van provisie die standaard is verwerkt in de kostenstructuur van de producten. In veel gevallen is dit toereikend voor de kosten die wij maken. InFact brengt u verder geen kosten in rekening voor haar dienstverlening.

Om een goede advisering te waarborgen zijn er voor uw adviseur geen financiële verschillen in beloning bij de keuze tussen de verschillende verzekeraars en geldverstrekkers.

8. Beëindiging relatie

Mocht u in de toekomst een andere intermediair wensen, die voor u uw belangen op het gebied van sparen en beleggen behartigt, dan is dat mogelijk. Deze intermediairwijziging heeft geen consequenties voor uw product. Uw product is namelijk ondergebracht bij een verzekeringsmaatschappij.

9. Klachten

Wij besteden veel aandacht aan kwaliteit. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u ons daarvan op de hoogte stelt. U kunt dat schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Uw brief wordt dan zo spoedig mogelijk in behandeling genomen.

Het adres is: InFact t.a.v. de directie, Postbus 201, 1620 AE Hoorn (NH). Als u van mening bent dat wij uw klacht niet juist hebben afgehandeld, kunt u uw klacht voorleggen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag.

Dit is een onafhankelijk college, waarbij wij onder nummer 300.005183 zijn aangesloten. Het adres van dit college is: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

10. Kwaliteit

De kwaliteit van InFact is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. De adviseurs van InFact zijn zorgvuldig geselecteerd op basis van ervaring in het leveren van financiële diensten en/of producten. De adviseurs worden op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen in de financiële sector. Daarnaast ondergaan de adviseurs hiervoor jaarlijks branchegerelateerde trainingen en opleidingen. De externe accountant toetst periodiek, als onderdeel van de controle op de jaarrekening, de kwaliteit van onze interne processen en risicobeheersing. Als onderdeel van maatregelen om risico's af te dekken, heeft InFact een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. InFact borgt en bewaakt haar kwaliteit door verschillende processen. Een essentieel document in dit kader is deze dienstenwijzer.

InFact (the Insurance Factory)
Boedijnhof 82 • Postbus 201 • 1620 AE Hoorn (NH)

Tel. 088 - 022 90 00 • Fax 088 - 022 90 10
E-mail: infact@infact.nu • www.infact.nu