

Adviesdienstenwijzer

Wat betekenen wij voor u

- Uw belang staat altijd voorop
- Eerste gesprek is voor onze rekening
- Volledig onafhankelijk advies (vergelijk vele geldverstrekkers en meerdere producten)
- Persoonlijk begeleiding en goede service

A. Wie is TotaalAdvies Financiële Dienstverlening BV?

1. TotaalAdvies Financiële Dienstverlening BV, handelend onder de naam Totaal Hypotheek Advies, is een zelfstandig adviesbedrijf gevestigd aan de Europalaan 69 te Alphen aan den Rijn.
2. Als zelfstandig bedrijf adviseren wij u op het gebied van hypotheek, financieringen, lijfrenteproducten en schadeverzekeringen. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van uw financiële behoeften. Hierbij geven wij advies welke hypotheek, verzekeringsvorm naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
3. Naast deze advisering bemiddelen wij u ook tussen u en de geldverstrekkers waarbij de hypotheek, en/of ondergebracht worden.

Onze diensten

Stap 1 Oriëntatie – wij leren u kennen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de aankoop van een woning en de bij passende hypotheek. Of de omzetting van een hypotheek aan de gewijzigde privé omstandigheden.

1. Verzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen die aflossing van een hypotheekschuld of uitkering geven bij arbeidsongeschiktheid en WW. Daarnaast bemiddelen wij in verzekeringen voor uw woning, inboedel, aansprakelijkheid en autoverzekeringen.
2. Financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzicht geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over de gevolgen van arbeidsongeschiktheid, overlijden en stoppen met werken.
3. Consumptieve Financieringen. Wij adviseren in particuliere kredieten. Onder andere: persoonlijke lening en doorlopend krediet.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

B. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dit weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, verhuizing, huwelijk, scheiding, overlijden, relevante verandering van inkomen, beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

C. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt het beste op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Telefoon 0172-471 571, via e-mail: info@totaal-advies.nl of bezoeken Europalaan 69, 2408 BJ Alphen aan den Rijn
3. Telefoon buiten kantooruren: 06 28950600 of 06 24983287
4. Als we niet bereikbaar zijn, kunt u uw boodschap inspreken op de voicemail van de mobiele telefoon
5. Een wijziging van uw situatie ontvangen wij bij voorkeur per e-mail.

D. De premie/ inleg fonds en/of rente

F.1 Incasso door verzekeraar en/of bank

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. In sommige gevallen kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Afhankelijk van het gesloten product kunt u er in overleg met ons eventueel voor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
5. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunt u hierover contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij, bank en/of beleggingsinstelling.

F.2 Afspraken rondom premiebetaling

1. De inleg is per vooruitbetaling verschuldigd. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Als betaaldatum geldt de datum van bijschrijving op de (post)bankrekening van de maatschappij. De maatschappij kan zich het recht voorbehouden de overeenkomst te beëindigen c.q. inlegvrij te maken bij een achterstand van betaling. Daarnaast kan het mogelijk zijn dat de verzekeringsmaatschappij eenzijdig het contract beëindigt.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons of de maatschappij dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u contact opnemen met de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

E. Onze relatie met verzekeraars en banken

Ons kantoor is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor een bepaald product bij een bepaalde bank en/of verzekeringsmaatschappij

1. TotaalAdvies Financiële Dienstverlening BV, handelend onder de naam Totaal Hypotheek Advies, heeft zelfstandige agentschappen van Amersfoortse, Cardiff, Delta Lloyd, Florius, ASR, Generali, ING bank, Legal & General, Onderlinge 's Gravenhage, Reaal, TAF, Voogd & Voogd, Unigarant, Callas, Bijbouwe, NIBC, Syntrus en Nationale Nederlanden.
Daarnaast brengen wij producten onder via inkoopcombinatie Huismerk
Zij hebben o.a agentschappen van Aegon, Attens, BLG, Centraal Beheer, Credivance, Dazure, Interbank, IQWOON, Tellius, Tulp Hypotheken, Venn Hypotheken, Woonfonds ,Lloyds, Argenta, Delta Lloyd, Hypotrust

F. Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie en/of declaratiebasis

We werken op declaratiebasis of een vaste fee gewerkt wordt waarvoor wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen informeren wij u hierover vooraf.

G. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM onder nummer 12016636. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Ons kantoor is aangesloten bij Stichting Klachten Instituut onder aansluitnummer 20025605.

2. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Als adviseur bekwamen wij ons in ons vak via permanente educatie.

3. Onze adviseurs zijn in het bezit van het diploma erkend financieel adviseur
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

H. Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoek ik u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen we snel contact met u op.
3. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke

Stichting Klachteninstituut

Postbus 93560

2509 AN, Den Haag

tel. : (070) 333 89 99 fax : (070) 333 89 00,

e-mail: info@klachteninstituut.nl; www.klachteninstituut.nl.

4. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.