

# ONS KANTOOR



Met dit formulier maken wij u wegwijs bij Van Oosterom Advies. 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 diensten.

## Wie zijn wij?

Van Oosterom Advies  
Nieuwstraat 9  
3628 AB Kockengen

Van Oosterom Advies adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, 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 : 0346-241599  
Internet : [www.vanoosteromadvies.nl](http://www.vanoosteromadvies.nl)  
E-mail : [info@vanoosteromadvies.nl](mailto:info@vanoosteromadvies.nl)

Openingstijden: ma 09.00 – 12.30 / 13.30 – 17.00  
di 09.00 – 12.30 / 13.30 – 17.00  
wo 09.00 – 12.30  
do 09.00 – 12.30 / 13.30 – 17.00  
vr 09.00 – 12.30 / 13.30 – 17.00

In geval van nood kunt u buiten kantoortijden inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact op.

## Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Van Oosterom Advies 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 voor woning en bedrijfspand
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen (inclusief producten voor fiscaal Bank sparen)
- Consumptief en zakelijk krediet

Onze dienstverlening aan particulieren is onderverdeeld in een zestal 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.

### Lenen

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

### Hypotheek

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

### Persoonlijke risico's

Binnen het adviesgebied *persoonlijke risico's* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van afdekken van risico's als u of uw partner overlijdt. Of als u arbeidsongeschikt of werkloos wordt.

### Vermogensopbouw

Binnen het adviesgebied *Vermogen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw (extra geld voor later); extra pensioen of extra middelen voor andere doeleinden.

## Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Oriëntatie.** Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij daaromtrent kunnen bieden.
- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw persoonlijke en financiële situatie in kaart (kennis en ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie).
- **Analyse.** Wij beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.
- **Advisering.** Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse. 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 maatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financieel product. Wij houden u op de hoogte van wettelijke- en product gerelateerde wijzigingen. Verder beantwoorden wij algemene vragen over het betreffende product. Wenst u uitgebreidere dienstverlening, zullen wij u hiervoor onze gemaakte kosten in rekening brengen. Voor onze hypotheekklanten bieden wij 2 hypotheek nazorg abonnementen.

## 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. Deze advies vrijheid geldt niet voor betaal- en spaarrekeningen (zie exclusiviteit RegioBank).

### 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 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.

### Service Provider Hypotheken

Voor onze hypotheek advisering maken wij naast onze rechtstreekse aanstellingen met hypotheekverstrekkers ook gebruik van twee service providers hypotheken: DAK en Risk Hypotheken. Via deze providers hebben wij toegang tot meer dan 10 hypotheekverstrekkers.

### Exclusiviteit RegioBank

Ter zake van spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van RegioBank. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal bank sparen.

## Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

### Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Verzekering & Geld
- Lenen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie.

De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### Advies complexe producten

De volgende adviesgebieden worden door wetgever als complex (ingewikkeld) gezien;

- Hypotheek
- Persoonlijke risico's
- Vermogen

Bovengenoemde adviesgebieden zijn dusdanig complex (ingewikkeld) dat consumenten met een goed advies bediend dienen te worden. N.a.v. advies kan eventueel overgegaan worden op het afsluiten van een financieel product. Ons kantoor kan bemiddelende rol spelen bij afsluiten van dit product.

U kunt ons inschakelen voor advies m.b.t. een van de adviesgebieden. Voorafgaand aan advies maken wij afspraken over; reikwijdte van het advies, kosten van het advies, kosten bemiddeling en kosten invulling beheer en nazorg.

De hoogte het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u eventueel 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 beloofd door een financiële instelling.

### Tarieven complexe producten

Tarieven van advies aangaande als complex bestempelde productgroepen; *Hypotheek, Persoonlijke risico's & Vermogen*, vindt u in de verschillende Dienstverleningsdocumenten. U kunt deze downloaden via [www.vanoosteromadvies.nl](http://www.vanoosteromadvies.nl)

## 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.

### Doorgeven wijzigingen

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. Is deze onduidelijk of te ingewikkeld, kunt u ons altijd om een toelichting vragen.

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 Van Oosterom Advies 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. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder de meldingsnummers m1115962. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddeling- en schaderegeling functie. Meer informatie over ons privacy beleid vindt u op: [www.vanoosteromadvies.nl](http://www.vanoosteromadvies.nl).

### Nazorg hypotheek

Voor onze hypotheekklanten biedt ons kantoor de mogelijkheid tot het sluiten van een hypotheek nazorg abonnement. Er zijn 2 abonnementen mogelijk; basis- en uitgebreid. Voor meer informatie kijk op onze website.

### Aansprakelijkheid

Van Oosterom Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Van Oosterom Advies is beperkt tot het bedrag waarop de 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 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 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)
- Stichting Erkenningregeling 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. Van Oosterom Advies is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004564. 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.

#### **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs**

Onze financieel adviseur, de heer W.G. van Oosterom is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder de nummer 11408. 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](http://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 wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Van Oosterom Advies is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.002027. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Midden Nederland staat Van Oosterom Advies geregistreerd onder dossiernummer 30126130.

#### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit document 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.

Op [www.vanoosteromadvis.nl](http://www.vanoosteromadvis.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze dienstverlening.