

Dienstenwijzer voor particulieren

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Op-Heij Verzekeringsgroep BV. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Op-Heij Verzekeringsgroep BV
h.o.d.n. Op-Heij Verzekeringsgroep BV
Maaspoort 20
6001 BP Weert
Postbus 440
6000 AK Weert

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 0495 - 535547
Fax: 0495 - 544207
E-mail: advies@opheij.com
Internet: <http://www.opheij.com>

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 8:45 tot 17:15 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooruren maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar <http://www.opheij.com>

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- ADFIZ
- Kifid
- KvK
- SEH

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005293. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer +31(0)20-7972000.

ADFIZ

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

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). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.002633.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 13029394.

Stichting Erkende Hypotheekadviseur (SEH)

Onze hypotheekadviseurs zijn SEH gediplomeerd.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen particulier en zakelijk, inkomens -en zorgverzekeringen
Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Vermogen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Pensioenverzekeringen/Premiepensioenvordering

Al vroeg draagt iedereen een steentje bij voor zijn oudedagsvoorziening de AOW. Deze basisvoorziening is normaal gesproken niet toereikend om een redelijk bestaan na pensioendatum te kunnen garanderen. Wij beschikken over de kennis en de bevoegdheid om u een gedegen advies te geven over individuele als ook collectieve pensioenverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen en elektronisch geld

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact

met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming. Lees ook de "Dienstenwijzer Nationale Regime". Hieronder tref je de link aan.

<https://www.opheij.com/organisatie/dienstverlening>

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 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 hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt 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 bepaald financieel product, 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 dat geval melden wij u dit vooraf.

Execution only

Mocht u een verzekering willen aanvragen via ons kantoor waar wij geen adviesfunctie in vervullen dan is dat in overleg mogelijk. De keuze van zo'n product is dan op eigenverantwoording.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding via een serviceabonnement

Het serviceabonnement waarborgt laagdrempelige toegang tot een advies, persoonlijke invulling, zekerheid en gemak. U kunt hierbij denken aan schadebegeleiding, het aanbieden van uitgebreide productvergelijkingen of de vraagbaak voor de meest uiteenlopende verzekeringskwesties.

Vergoeding per uur of vast tarief

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten 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 u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Arbeidsongeschiktheid- & maandlastenverzekeringen Levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Per 1 januari 2013 is het beloningsmodel voor het afsluiten van bovengenoemde producten aangepast. Vanaf deze datum ontvangen wij, voor deze nieuw aan te vragen producten, géén provisies meer van de aanbieders.

Van deze producten die voor 1 januari 2013 al in waren gegaan, zal de beloningswijze gehandhaafd blijven. De wetgever heeft hiervoor een zogenaamde eerbiedigende werking van toepassing verklaard.

Tariefvormen

Sinds 1 januari 2013 betaalt u rechtstreeks aan ons voor de dienstverlening.

Ons kantoor hanteert hiervoor drie tariefvormen:

1. Vast tarief
2. Uurtarief
3. Nazorgabonnement

1 Vast tarief

U kunt er voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van een vooraf afgesproken vast tarief. De hoogte van het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

In de verschillende Vergelijkingskaarten kunt u nalezen welke tarieven wij gemiddeld berekenen. Deze wordt u uitgereikt voorafgaande aan het advies en is ook terug te vinden op onze website. (<https://www.opheij.com/klantenservice/downloads>)

2 Uurtarief

In bijzondere situaties werken wij op basis van uurtarief. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er geen financieel product via onze bemiddeling tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Het spreekt voor zichzelf dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden voorstel van onze dienstverlening aanbieden. In de relevante Vergelijkingskaart kunt u nalezen welke tarieven wij gemiddeld berekenen. Deze wordt u uitgereikt voorafgaande aan het advies en is ook terug te vinden op onze website.

3 Nazorgabonnement

De adviesgevoeligheid van deze producten brengt met zich mee dat ook na het afsluiten zij periodiek getoetst dienen te worden.

De voorgeschreven regelgeving over het informeren van wezenlijke productwijzigingen of de voor deze producten relevante wetgeving, vinden wij te beperkend voor een kwalitatieve advisering. Het abonnement waarborgt laagdrempelige toegang tot een advies, persoonlijke invulling, zekerheid en gemak.

U kunt hierbij denken aan schadebegeleiding en vraagbaakfunctie.

Tarieven kunt u bij onze adviseur opvragen.

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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. 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 als 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 zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken 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 daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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 zo nodig 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

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.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon: +31(0)70-3338999

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.