



DIENSTENWIJZER

Deze dienstenwijzer geeft u inzicht in ons bedrijf en dienstverlening die wij onze relaties bieden. In dit document leest u op welke wijze wij invulling geven aan regelgeving die voortvloeit uit de Wet op het financieel toezicht (WFT), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Insurance Distribution Directive (IDD) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Welkom!

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 dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Belangrijk

Deze dienstverleningsinformatie is een informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u vast.

Ons kantoor

Onze dienstverlening is erop gericht om voor onze klanten de financiële zorgen uit handen te nemen. Goed advies stelt u in staat om in alle fases van uw leven die dingen te kunnen doen die u moet of wilt doen. Samen met ons hoog opgeleide team van specialisten en adviseurs proberen wij financiële rust te bieden aan onze klanten.

Onderstaand treft u de gegevens van ons kantoor aan:

Handelsnaam kantoor	:	OZP Financieel Adviseurs B.V.
Statutaire naam	:	OZP Financieel adviseurs B.V.
Adres	:	Veerweg 165
Vestigingsplaats	:	Papendrecht
Land	:	Nederland
E-mail	:	info@ozp-financieeladviseurs.nl
Web	:	www.ozp-financieeladviseurs.nl
Telefoon	:	078 – 750 71 70
KvK-inschrijving	:	24313744
AFM vergunningnummer	:	12017838

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via de telefoonnummers die op het antwoordapparaat genoemd worden, via de e-mail of via onze website www.ozp-financieeladviseurs.nl.

Openingstijden

Ons kantoor is geopend op de volgende dagen en tijden:

Maandag	08.30 uur	-	17.00 uur
Dinsdag	08.30 uur	-	17.00 uur (avond afspraken mogelijk)
Woensdag	08.30 uur	-	17.00 uur (avond afspraken mogelijk)
Donderdag	08.30 uur	-	17.00 uur
Vrijdag	08.30 uur	-	17.00 uur

Hoewel u op ieder moment van harte welkom bent om bij ons binnen te lopen adviseren wij u eerst een afspraak te maken. Wij kunnen er dan voor zorgen dat een medewerker met de juiste kennis van zaken voldoende tijd voor u heeft om u goed van dienst te kunnen zijn.

Toezicht

Het toezicht binnen onze bedrijfstak wordt uitgevoerd door de AFM, zij houdt conform de Wet Financieel Toezicht, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017838. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl

Om te blijven voldoen aan de toezichteisen zijn onze medewerkers voortdurend bezig met het volgen van nieuwe opleidingen en permanente educatie. Ook bezoeken wij jaarlijks seminars, lezingen en vergaderingen om het niveau van ons kantoor voor u te waarborgen. OZP Financieel Adviseurs heeft op dit punt nooit concessies gedaan, kwaliteit gaat voor alles!

Onze dienstverlening

OZP Financieel Adviseurs beschikt 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

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.

Levensverzekeringen

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.

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 hypotheekleningen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld om u een nieuwe baan te krijgen 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

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of deelname aan de levensloopregeling. 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 u 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.

Onze relatie met aanbieders

OZP Financieel Adviseurs doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

1. Wij behoren geheel tot de groep van:
 - Ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren.
 - Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.
2. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, eigendomsbelang of zeggenschap heeft in onze onderneming.

Informatie over 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.

Beloningsbeleid - de beloning van onze medewerkers

De beloning van onze medewerkers bestaat uit 100% vast salaris. De vaste salarissen zijn bij OZP Financieel Adviseurs marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het salaris.

Schadeverzekeringen, betaalrekening, elektronisch geld

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen bij schadeverzekeringen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. Ook is het mogelijk om voor schadeverzekeringen een service abonnement af te sluiten. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze diensten en wij verrekenen onze kosten niet meer in uw premies. Bij alle andere diensten vergoed u onze kosten rechtstreeks aan ons. Onze kosten en de manieren waarop deze in rekening gebracht worden bij u kunt u vinden in onze dienstverleningsdocumenten. Dit document sturen wij u op aanvraag toe. Ook zullen wij u in kennis stellen van de inhoud hiervan alvorens u een besluit m.u.v. schadeverzekeringen om een dienst van ons af te nemen.

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.

Levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Vergoeding op basis van declaratie

Onze tarieven bij hypotheek en levensverzekeringen zijn vastgelegd in aparte 'dienstverleningsdocumenten', vooraf aan het hypotheekgesprek zullen wij deze met u bespreken.

Onderhoud

Beloning op basis van een onderhoudsabonnement. Provisie op het gebied van complexe financiële producten is vanaf januari 2013 verboden. Om onze servicekwaliteit te waarborgen hebben wij een onderhoudsabonnement geïntroduceerd. Zie hiervoor ons serviceabonnement Life Planning.

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 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. Pas dan kunnen wij u attent maken op de risico's die u mogelijk nog loopt. Daarom vragen wij u mee te werken aan het in kaart brengen 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.

Privacy en persoonsgegevens

Het waarborgen van uw privacy is een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van een advieskantoor. Er is ons dan ook veel aan gelegen dit zo goed mogelijk voor u te waarborgen.

We hebben voor een uitgebreid privacy statement opgesteld waarin we uitgebreid vastleggen hoe een en ander binnen ons bedrijf is geregeld. U vindt dit op <https://www.ozp-financieeladviseurs.nl/privacy>.

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 de Autoriteit Persoonsgegevens.

Klachtenprocedure

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 heeft.

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerste kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag (www.kifid.nl). Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

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 dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Het u vragen, aarzel dan niet om ons om een verdere toelichting te vragen.