



matrix

FINANCIËLE DIENSTEN + VERZEKERINGEN

Molenberglaan 125
6416 EM Heerlen

T 045 561 66 85

F 045 561 01 21

www.matrixfinancielediensten.nl

www.matrixverzekeringen.nl

Dienstverleningsdocument (inclusief dienstenwijzer)

Algemene gegevens

Telefoonnummer kantoor: 045-5616685

Openingstijden kantoor:

Ons kantoor is van maandag t/m donderdag geopend van 09:00 – 17:00 u. en op vrijdag van 09:00 – 15:00 u. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bereiken via de volgende telefoonnummers

Hypotheekadvies:

Birgit de Vos 06 28 88 38 42

Rutger Hulscher 0629394274

Verzekeringsadvies:

Florian de Vos 0624231849

Vergunningen

De AFM heeft een vergunning verleend aan Matrix Financiële Diensten voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Hypothecair krediet
- Spaarrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Levensverzekeringen
- Bancaire producten
- Betaalrekeningen
- Schadeverzekeringen

Dienstverlening

Elke klant is anders, uw speciale wensen en omstandigheden zorgen voor een unieke situatie. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van hypotheek, verzekeringen kredieten en overige financiële dienstverlening als volgt van dienst:

- In de oriëntatie fase wordt de probleemstelling in kaart gebracht en de daaruit voortvloeiende mogelijkheden.
- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant waardoor wij in staat zijn uw persoonlijke en financiële situatie in kaart te brengen (kennis, ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie);

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

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.

Wij vragen aan u om ons ook, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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.

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 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 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.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over uw gegevens als klant. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen wij deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (gedigitaliseerd) dossier.

De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelfunctie.

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Matrix Financiële Diensten is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016917. Matrix Verzekeringen is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017788. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Onze financieel adviseur, mevrouw B.K..de Vos, is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH). 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 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. Matrix Financiële Diensten is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.012426. Matrix Verzekeringen is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.013079. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Limburg staat Matrix Financiële Diensten geregistreerd onder dossiernummer 14095392. Matrix Verzekeringen staat geregistreerd onder dossiernummer 14100992.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument 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.matrixfinancielediensten.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument

Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten bestaan gedeeltelijk uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen

zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

- Vervolgens vindt er een analyse plaats waardoor wij aan de hand van alle relevante informatie, welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen, kunnen beoordelen hoe het beste resultaat bereikt kan worden voor de voorhanden zijnde probleemstelling
- Wij bieden tevens aankoopbegeleiding aan;
- Door grondig onderzoek dat mogelijk geworden is door de verkregen kennis opgedaan tijdens de inventarisatie en de daaruit voortvloeiende analyse kunnen wij een degelijk advies uitbrengen. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten en de mogelijkheden die door diverse financiële instellingen aangeboden worden. 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 doen onderzoek naar de mogelijkheid tot het verkrijgen van Nationale Hypotheek Garantie en/of koopsubsidie of andere subsidieregelingen Wij bemiddelen tussen de klant en de financiële instelling;
- Om ook na aanschaf van een financieel product adequate nazorg aan de klant te kunnen blijven garanderen bieden wij een aantal service pakketten aan.

In onze folder vindt u uitgebreide informatie over de bijbehorende diensten waarop u recht heeft bij het afsluiten van een van service abonnementen. Bijvoorbeeld bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Onder anderen in geval van overlijden. Ook in die situatie staan wij onze klanten zo goed mogelijk bij in de contacten met de betreffende financiële instelling.

- Wij verzorgen indien u een extra goed geregeld pakket afsluit tevens het aanvragen of wijzigen van de voorlopige teruggave Inkomstenbelasting bij de Belasting Dienst.

Hoe komen wij tot een advies?

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn op geen enkele wijze gebonden aan een maatschappij of bank en kunnen daardoor in uw belang als intermediair onafhankelijk adviseren en bemiddelen .

Keuze van aanbieders

Door onze vakkennis en na diepgaand onderzoek in uw specifieke situatie kunnen wij passende producten aan u adviseren in de beste prijs/ kwaliteit verhouding tegen de best mogelijke voorwaarden.

Op uw verzoek verstrekken wij u een overzicht van alle maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Voordat wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, onderzoeken wij of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.



FINANCIËLE DIENSTEN + VERZEKERINGEN

Molenberglaan 125
6416 EM Heerlen

T 045 561 66 85

F 045 561 01 21

www.matrixfinancieriediensten.nl

www.matrixverzekeringen.nl

Als aanvulling op het Dienstverleningsdocument ontvangt u van ons tevens een Brochure als bijlage met daarin een uitgebreide specificatie van onze diensten en tarieven.

Aansprakelijkheid

Matrix is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheid verzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Matrix is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Beloningsbeleid medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

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

Internet : 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)

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Vermogen
- Inkomen
- Bancaire diensten

Door uw keuze m.b.t. de inhoud van het af te nemen dienstenpakket bepaalt u zelf de hoogte van het uiteindelijk door u te betalen tarief. De hoogte van het tarief is daardoor helemaal onafhankelijk van de, via onze bemiddeling tot stand gekomen, financiële productkeuze.

Wij ontvangen in principe naast de doorlopende provisie van schadeverzekeringen en kredieten het in rekening gebrachte vaste tarief geen provisie meer van de bank of de verzekeraar bij nieuwe af te sluiten financiële producten. Deze methode garandeert een onafhankelijke en objectieve benadering.

Tarieven complexe producten en hypotheke

Wij adviseren/bemiddelen in complexe producten en hypotheke.

Dit zijn o.a. hypotheke, levensverzekeringen, producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

In bovengenoemd geval geldt vanaf 1 juli 2009 dat wij voorafgaand aan de advisering/bemiddeling verplicht zijn u te informeren over de aangeboden dienstverlening en de daaraan verbonden beloning die wij in rekening brengen voor onze dienstverlening.

Afwijking gemiddelde

Onze brochure weerspiegelt een goed beeld van alle werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat, wanneer wij ons verder moeten verdiepen in uw specifieke situatie, meer of minder tijd besteed moet worden om tot een passend advies te komen. Wij informeren u voordat u definitief besluit wel of niet ons advies op te volgen of ons tarief lager uitvalt dan de maximale tarieven uit onze brochure.

Vragen?

Wij gaan er van uit dat de opbouw van onze tarieven in deze brochure afdoende helder en transparant weergegeven zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust. Wij helpen u graag verder!

NB. Dit is een door de AFM verplicht document, wij hebben echter voor onze klanten een Brochure ontwikkeld waarin wij op een begrijpelijke manier onze werkwijze en kosten kunnen uitleggen.