



DIENSTENWIJZER

(zie ook WWW.UWGELDONLINE.NL)

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Naam en adres

Optima Produktontwikkeling BV h.o.d.n. Uwgeldonline

Kantooradres : Algolweg 15, 3821 BG te Amersfoort
Postadres : Postbus 2758, 3800 GJ te Amersfoort
Telefoonnummer : 033-4328056
Faxnummer : 033-4658856
E-mail adres : info@uwgeldonline.nl
Website : www.uwgeldonline.nl
Inschrijving KvK : 24310911

Telefonisch is Uwgeldonline te bereiken van maandag tot en met donderdag van 8.30 uur tot 21.00 uur en op vrijdag van 8.30 uur tot en met 17.30 uur.

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12006647

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

Consumptief Krediet
Hypothecair Krediet
Schadeverzekeringen
Levensverzekeringen
Sparrekeningen

Adviseren

Onder advies wordt in de WFT (Wet Financieel Toezicht) verstaan het aanbevelen van één of meer financiële producten aan een specifieke consument. Een advies houdt altijd rekening met de wensen in combinatie met het profiel van de consument aan wie het advies wordt verstrekt.

Bemiddelen

Een bemiddelaar is een tussenpersoon wiens werkzaamheden erop zijn gericht om een overeenkomst tot stand te brengen inzake financiële producten tussen consumenten en aanbieders.

Daarnaast kan een bemiddelaar de aanbieder assisteren bij het beheer en de uitvoering van dergelijke overeenkomsten en desgewenst bij verzekeringen de klant behulpzaam zijn bij het indienen van een claim bij de betrokken verzekeraar.



Nazorg

Ook nadat de desbetreffende dienst door Uwgeldonline is verricht houdt onze dienstverlening hier niet op. Uwgeldonline besteedt veel aandacht aan nazorg. Is de desbetreffende dienst verricht, dan informeren wij u over wat u verder van ons kunt verwachten. Tevens blijven wij u gedurende de looptijd van de afgenomen dienst informeren onder andere via onze nieuwsbrief over zaken die voor u belangrijk zijn.

Om zorg te kunnen dragen voor een optimale nazorg geeft Uwgeldonline nadrukkelijk aan dat de verantwoordelijkheid van het doorgeven van wijzigingen in de persoonlijke gegevens van de klant (denk aan; naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, etc) bij de klant ligt.

Mocht er vanuit de nazorg een nieuw adviestraject worden gestart dan kan Uwgeldonline de klant hiervoor kosten in rekening brengen.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Kifid

Adres : Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoonnummer : 0900-fklacht ofwel 0900-3552248
E-mail adres : info@kifid.nl
Aansluitnummer : 300.003752

Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan en zijn ze in bezit van de WFT diploma's op hun vakgebied. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Wij hebben geen enkele contractuele verplichting uw producten onder te brengen bij bepaalde financiële instellingen.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wijze van beloning

De bemiddelingskosten voor het tot stand brengen van de financiering wordt betaald door de bank waar de financiering wordt ondergebracht in de vorm van provisie. Advies- en/of bemiddelingskosten wat betreft gerelateerde verzekeringen worden apart in rekening gebracht middels een factuur. Dit in overleg met u. De bemiddelingskosten voor schadeverzekeringen ontvangen wij in de vorm van provisie van de maatschappijen of wij brengen u een service abonnement in rekening. Bemiddelingskosten voor overige producten bijv. hypotheek en levensverzekeringen worden in de vorm van een eenmalige fee met u verrekend. Natuurlijk zullen wij u hierover vooraf informeren.



Beloning medewerkers

Onze medewerkers worden via beloningen niet geprikkeld tot het onzorgvuldig behandelen van klanten. Zij worden beloofd op basis van een vast salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn.

Verkoop op afstand

Op de dienstverlening van Uwgeldonline zijn van toepassing, de regels van verkoop op afstand betreffende financiële producten.

Inrichting distributieproces

Ons distributieproces hebben wij beschreven in het document inrichting distributieproces. Hierbij is rekening gehouden met de Europese richtlijnen op het gebied van productontwikkelingsnormen (POG) op grond van de richtlijn verzekeringsdistributie (IDD). Ons kantoor heeft het distributieproces zodanig ingericht dat wij borgen dat producten terechtkomen bij de doelgroepen waarvoor deze bedoeld zijn. Onze kernactiviteit is het adviseren en het vinden van oplossingen (in de vorm van producten) die aansluiten bij de behoefte van de klant. Bij het beoordelen of een product aansluit bij de behoefte van de klant houden wij rekening met het doelgroep profiel, zoals door de aanbieder aangegeven in de productinformatie.

Wat verwachten wij van u

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u de juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van ons advies. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkende gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie evenals wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk of beëdiging samenleving, overlijden, verhuizing etc. Allen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat ons advies up-to-date blijft.