

Deterink Dienstenwijzer

Met deze Deterink Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken. Naast algemene informatie vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen, wat wij van u verwachten, onze klachtenregeling en vele andere aspecten.

Wie wij zijn

Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken opende in 1991 haar deuren in Tubbergen. Grondleggers en naamgevers Hennie en Christien Deterink stonden aan de basis van een succesvol concept. Door hun persoonlijke benadering en deskundige kijk op financiële zaken wisten zij veel relaties aan zich te binden. Inmiddels staat er vanuit de kantoren in Tubbergen en Denekamp, onder leiding van zoon Jean Paul Deterink, een team van 20 medewerkers voor u klaar. Wij zijn sinds de oprichting sterk gegroeid en hebben ons gespecialiseerd, zonder uit het oog te verliezen waar het werkelijk om draait. Oprechte zekerheid bieden waar u geen omkijken naar heeft, maar op terug kunt vallen wanneer het nodig is.

Deterink adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van bankzaken, verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Dit doen wij voor particulieren, ondernemers en bedrijven. Ieder mens is uniek en ieder bedrijf heeft haar eigen financiële behoeften. Wij leren u graag kennen om verder te kunnen kijken dan de vraag. Vertrouwen, gemak, aandacht en een groot inlevingsvermogen vormen de basis voor zorgeloze zekerheid. Financiële zekerheid die past bij uw manier van leven.

Hoe u ons kunt bereiken

Het is belangrijk dat u ons goed kunt bereiken en daarom hebben wij in ons werkgebied twee vestigingen. De kantoren in Tubbergen en Denekamp zijn goed bereikbaar en parkeren kan vlak voor de deur.

Tijdens de openingstijden zitten onze medewerkers klaar om u te verwelkomen of uw telefoontje te beantwoorden. Wij proberen u zoveel mogelijk direct van dienst te zijn. Echter, om er zeker van te zijn dat uw vaste contactpersoon u te woord staat, raden wij u aan vooraf een afspraak te maken.

Buiten de openingstijden kunt u voor dringende zaken bellen met 0546 – 62 92 49. We doen ons best uw dringende telefoontje direct te beantwoorden.

Deterink Tubbergen

Raadhuisplein 10
7651 CV Tubbergen
Telefoon 0546 - 62 34 01

Deterink Denekamp

Nordhornsestraat 22 a
7591 BG Denekamp
Telefoon 0541 - 22 25 92

Algemeen

Fax 0546 - 62 34 85
Internet www.deterink.nl
Email info@deterink.nl
Postadres Postbus 32, 7650 AA Tubbergen

Openingstijden

| | |
|---------------------|----------------------|
| Maandag t/m vrijdag | 9.00 uur - 17.30 uur |
| Donderdag | 9.00 uur - 19.00 uur |

Wat wij doen

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen, doelstellingen en omstandigheden. Wij hebben onze dienstverlening onderverdeeld in drie hoofdgroepen:

- Advies
- Inkoop
- Beheer

Advies

Wij reserveren tijd voor een eerste kosteloze kennismaking. Nadat u ons toestemming hebt gegeven gaan wij uw situatie inventariseren door u vragen te stellen. Daarna zullen we uw situatie analyseren waarna we u een passend advies geven. In dit advies wordt beschreven welke risico's u loopt en wat u naar ons oordeel zou moeten afdekken. Vervolgens zoeken we uit de door ons vooraf geselecteerde aanbieders het best passende product.

Schadeverzekeringen

Wij zorgen ervoor dat u inzicht krijgt in de risico's die u loopt op uw bezittingen zoals uw woning, inboedel, auto, enzovoort. Vanuit de inventarisatie adviseren wij u hoe u risico's kunt beperken door bijvoorbeeld preventie, welke risico's u (deels) zelf zou kunnen dragen en wat u naar ons inzicht zou moeten afdekken met verzekeringen.

Overlijden

Weet u wat de exacte gevolgen zijn als u of uw (eventuele) partner komt te overlijden? Wat betekent dit voor uw gezin? Wat doet dit met degenen die achterblijven? Door u vragen te stellen zijn wij uiteindelijk in staat uw financiële risico te bepalen. In ons advies wordt beschreven wat de exacte risico's zijn en hoe ze zijn op te lossen.

Arbeidsongeschiktheid

Wat betekent een periode van arbeidsongeschiktheid voor u? Zijn er uitkeringen van de overheid waar u recht op heeft? Heeft uw werkgever aanvullende voorzieningen voor u getroffen? Waarschijnlijk kunt u hier niet direct antwoord op geven. Door een inventarisatie en analyse brengen wij uw arbeidsongeschiktheidsrisico in beeld.

Vermogen

Als u om welke reden dan ook stopt met werken wilt u graag onbezorgd doorleven. Wat betekent dit voor u? Welke uitgaven horen daarbij? Wij willen graag weten wat uw toekomstplannen zijn zodat wij samen met u een gedegen financieel plan kunnen maken.

Hypotheek

Het adviestraject van een hypotheek is complex. Een hypotheek moet nu en in de toekomst aansluiten bij uw persoonlijke en financiële situatie. Er zijn dan ook meerdere gesprekken nodig om tot een juist advies te komen. In het advies wordt u duidelijk welk soort hypotheek bij u past en welke aanbieder u het best kan kiezen.

Bemiddeling zonder advies "Execution Only"

Het is ook mogelijk om zonder ons advies een product af te sluiten. In dat geval bemiddelen wij voor u bij het afsluiten van het door u gekozen product. Als u zelf weet hoe het gekozen product werkt, wat de voorwaarden zijn en of het bij uw eigen situatie past, dan kunt u er voor kiezen om geen advies af te nemen. Om te toetsen of dit verstandig is, zult u een kennis- en ervaringstoets moeten doen.

De kosten voor een Execution Only traject zijn lager dan de kosten voor een volledig adviestraject. Twijfelt u over uw eigen kennis? Loop dan geen risico en laat u adviseren door één van onze deskundige specialisten.

Inkoop

De meeste financiële of verzekeringsproducten zijn erg ingewikkeld en de premies en voorwaarden van de verschillende aanbieders wijken sterk van elkaar af. Door onze jarenlange ervaring kennen wij de aanbieders en weten we wat de kenmerken van hun producten zijn. Wij zijn dus uitstekend in staat passende producten voor u in te kopen. Als u samen met ons heeft besloten welke producten moeten worden ingekocht, zorgen wij ervoor dat het product juist wordt opgemaakt door de aanbieder. Daarnaast bent u erbij gebaat dat het aanvragen van het product snel en goed verloopt. Daarom regelen wij de inkoop voor u!

We verzamelen samen met u de juiste stukken en gegevens waarna we de benodigde formulieren en gezondheidsverklaringen invullen. We regelen een eventuele keuring en verzorgen al het contact met de aanbieder. Wij staan u bij in het hele traject en zorgen er uiteindelijk voor dat het product is opgemaakt zoals afgesproken en dat u de juiste documenten ontvangt.

Beheer

Het advies en de afgesloten producten moeten bij uw situatie blijven passen. Wij beloven immers “Zekerheid gemaakt voor het leven”. Om dit goed te kunnen doen is de “Deterink Beheer Overeenkomst” ontwikkeld. Hiermee worden uw financiële risico's voortdurend in de gaten gehouden en weet u zeker dat u de juiste financiële producten heeft. U krijgt zekerheid die precies bij u past en dat allemaal op een persoonlijke manier.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08147901. U kunt de algemene voorwaarden downloaden op www.deterink.nl, ophalen bij één van onze kantoren of op uw verzoek aan u laten opsturen.

Hoe wij tot een advies komen

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. 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 is in uw belang en gaat hand in hand met onze ondernemersvrijheid.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij maken een selectie van aanbieders op basis van een aantal door ons opgestelde criteria. Prijsstelling is een belangrijk punt. Echter de kwaliteit van de voorwaarden en onze ervaringen met aanbieders wanneer er beroep wordt gedaan op een uitkering, zijn ook van groot belang. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de door ons geselecteerde aanbieders.

Wij onderzoeken eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders past bij uw wensen en doelstellingen. Als wij binnen deze selectie geen geschikt product kunnen vinden zullen wij op zoek gaan naar het best passende product van een andere aanbieder.

Exclusiviteit RegioBank

Voor spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van RegioBank. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal sparen, zoals een lijfrente bankspaarrekening.

Hoe wij beloofd worden

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Wij hanteren vier verschillende tariefsoorten, provisie, vaste tarieven, maandelijkse tarieven en uurtarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Schadeverzekeringen
- Lenen/ sparen/ betalen

Van de aanbieders waar wij uw schadeverzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten onderbrengen, ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs of rente van het betreffende financiële product. Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

Vaste tarieven

Voor de adviestrajecten en de inkoop van producten werken wij met vooraf overeengekomen vaste tarieven. Hierdoor weet u precies waar u aan toe bent zonder verrassingen achteraf.

In het verleden betaalde u provisie die deel uitmaakte van de productprijs. Sinds 1 januari 2013 is dat voor veel producten komen te vervallen. De prijs van het product is dus lager geworden en u betaalt daarnaast een bedrag voor onze werkzaamheden.

Maandelijks tarieven

Wanneer wij voor u producten hebben ingekocht, zijn wij verplicht er voor te zorgen dat deze blijven aansluiten bij uw persoonlijke situatie. Wij geloven dat u niet zit te wachten op verrassingen en daarom bieden wij onze beheerdienstverlening aan tegen een vaste maandelijks bijdrage. Deze bijdrage wordt maandelijks automatisch van uw rekening geïncasseerd. De bijdrage kan periodiek worden verhoogd met maximaal het indexpercentage van consumentenprijzen vastgesteld door het CBS. Als dit gebeurt, wordt u hiervan vooraf op de hoogte gebracht.

Uurtarieven

Het kan zijn dat uw persoonlijke situatie vraagt om een maatwerk adviestraject waarvan wij vooraf het aantal uren niet goed kunnen inschatten. In dat geval bieden wij u de mogelijkheid om onze dienstverlening op declaratiebasis per uur af te nemen.

Alle actuele tarieven kunt u vinden op www.deterink.nl onder "Downloads".

Deskundigheid en beloning van medewerkers

Deskundigheid

Wij selecteren onze medewerkers zorgvuldig. Wij vinden het erg belangrijk dat zij goede contactuele eigenschappen hebben en voldoening krijgen uit het 'ontzorgen' van onze relaties. Naast goede eigenschappen is kennis van het vakgebied natuurlijk ook een vereiste. Onze medewerkers zijn allemaal in het bezit van de wettelijk vereiste vakdiploma's en houden de kennis op peil middels permanente educatie, trainingen en workshops. Naast de wettelijk vereiste diploma's streven wij ernaar onze adviseurs aanvullende opleidingen te laten volgen waardoor zij hun kennis en adviesvaardigheden verbreden en verdiepen.

De meeste van onze adviseurs voor particulieren zijn Erkend Financieel Adviseur. Hierdoor zijn zij in staat uw persoonlijke situatie, toekomstwensen en financiële belangen centraal te stellen. De adviseurs worden jaarlijks getraind op het bieden van hoogwaardig en duurzaam integraal financieel advies.

Onze adviseurs voor bedrijven hebben grote verzekeringskennis. Daarnaast zijn ze Employee Benefits Planner waardoor ze de steun en toeverlaat zijn van werkgevers die streven naar een uitgebalanceerd arbeidsvoorwaardenpakket voor hun medewerkers.

De beloning van onze medewerkers

Wij sturen onze medewerkers aan op integer en klantgericht handelen op basis van onze kernwaarden Gemak, Aandacht en Samen. Goede kennis van zaken is een basisvoorwaarde! Wij beoordelen onze medewerkers regelmatig met als doel onze dienstverlening te verbeteren. Ons personeels- en beloningsbeleid zijn gericht op een lange termijn relatie met onze klanten en medewerkers. Afhankelijk van de functie, het kennisniveau en de beoordeling ontvangen onze medewerkers uitsluitend een vast salaris. Wij kiezen bewust niet voor een productieafhankelijke variabele beloning. We willen hiermee voorkomen dat medewerkers in de verleiding komen u producten of diensten aan te bieden die niet echt nodig zijn.

Wat wij van u verwachten

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook inzet van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze dienstverlening zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. De door u aangeleverde informatie is de basis voor onze diensten en het is dus van groot belang en een vereiste dat u ons juiste gegevens verstrekt. Mocht de bij ons bekende informatie niet juist zijn dan kan dit voor u grote financiële gevolgen hebben. Wij zullen in een dergelijk geval geen aansprakelijkheid erkennen en eventuele schades worden door verzekeraars vaak niet of slechts gedeeltelijk vergoed. Uiteraard zijn wij bereid u te helpen om de juiste gegevens boven water te krijgen.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit vast te stellen. Wij zullen dan een kopie of scan van uw identiteitsbewijs maken.

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 inzicht te hebben in deze producten. 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 producten en diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, een scheiding, een sterfgeval en werkloos of arbeidsongeschikt worden. Wij zullen naar aanleiding van de wijziging de nodige aanpassingen doen aan uw producten.

Informatie doornemen en controleren

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zullen wij u geregeld informatie zenden. Wij vragen u deze informatie aandachtig door te nemen en bij onduidelijkheden altijd contact met ons op te nemen. Wij controleren alles wat opgestuurd wordt. Echter, wij verwachten van u dat u gegevens in stukken, polissen en andere overeenkomsten altijd controleert op juistheid. Ook dient u er overtuigd van te zijn dat de documenten conform uw wensen zijn opgesteld. Als u onjuistheden of onvolledigheden constateert, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen aan ons door te geven.

Zelf contact met de aanbieder

In beginsel onderhouden wij de contacten met de aanbieders van de via onze bemiddeling gesloten financiële producten. Wanneer u om welke reden dan ook zelf contact heeft gehad met een aanbieder verwachten wij dat u ons daar direct na het contactmoment van op de hoogte brengt.

Als u een klacht heeft

Wij doen onze uiterste best uw belangen naar volle tevredenheid te behartigen. Het is natuurlijk mogelijk dat wij fouten maken en dat zou ertoe kunnen leiden dat u een klacht hebt.

Maak uw klacht aan ons kenbaar

Indien u een klacht heeft, 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. Dit is een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij stellen 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). Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

Email: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Als u de relatie met ons wilt beëindigen

Mocht u op enig moment niet meer tevreden zijn over onze dienstverlening dan staat het u vrij om uw relatie met ons per direct te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij dan verzoeken om uw producten over te dragen naar een andere adviseur.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Wij zullen u dan verzoeken de lopende producten onder te brengen bij een andere adviseur. Mocht het zover komen, dan betekent dat niet dat u de nog openstaande betalingen niet hoeft te betalen of dat u met ons overeengekomen afspraken niet hoeft na te komen.

Waar wij geregistreerd zijn

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Erkend Financieel Adviseur (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)
- Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016422. 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 0800-5400 540 (gratis).

Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken heeft vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen (inclusief producten voor fiscaal sparen)
- Consumptief krediet

SEH Erkend Financieel Adviseur

Onze financiële adviseurs zijn als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de SEH. Een adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis, vaardigheden en ervaring zijn aangetoond. Kijk op www.seh.nl voor meer informatie.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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. Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 00.011112. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing.

College Bescherming Persoonsgegevens

Om ons werk goed te kunnen doen beschikken wij over veel gegevens van onze relaties. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden worden verstrekt. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een goed beschermd persoonlijk digitaal dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij College Bescherming Persoonsgegevens. Uw gegevens worden alleen gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Kamer van Koophandel

Wij zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder de volgende namen en nummers:
Deterink Tubbergen Holding B.V. ; Tubbergen; Kvk 08147898
Deterink Financiële Diensten B.V.; Tubbergen; Kvk 08147901

Als u nog vragen heeft

Met deze dienstenwijzer hebben wij geprobeerd u een duidelijk en transparant overzicht te bieden over wat u van ons mag en kunt verwachten. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting? Aarzelt u dan niet om ons te benaderen, wij zullen u dan persoonlijk daar waar nodig duidelijkheid verschaffen.

Op www.deterink.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer.