



# Dienstenwijzer

## Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële producten. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een financieel dienstverlener minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten).

## Over ons

Ons kantoor “**Financiële Behoeften en Oplossingen (FB&O)**” is een financieel advieskantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van financiële producten die bij de individuele cliënt passen. Wij hebben een AFM-vergunning voor advisering en bemiddeling in o.a. Hypotheken en Verzekeringen.

Onze contactgegevens zijn: Heiligestraat 103, 4001 DL, Tiel. We zijn bereikbaar via 06-11040570 of [info@fin-bno.nl](mailto:info@fin-bno.nl). **FB&O** bezit een vergunning als financieel dienstverlener welke is verleend door de Autoriteit Financiële Markten en is als zodanig geregistreerd bij de AFM, onder vergunningnummer 12044877.

## Wat doen wij

Wij geven u inzicht in uw persoonlijke financiële situatie. Wij geven u hierover advies en indien van toepassing adviseren en bemiddelen wij bij het afsluiten van een gewenst product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame aanbieders. Wij doen zaken met een beperkt aantal aanbieders. Wij controleren offertes, polissen en bijbehorende verschuldigde bedragen die de aanbieders bij u in rekening brengen. Tijdens de looptijd van het product kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten financiële producten. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

## Onze relaties met verzekeraars en banken.

Wij zijn niet gebonden in onze wijze van adviseren. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u producten van verschillende aanbieders te adviseren. Ons kantoor werkt met zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen), voor het afsluiten van verzekeringen. Wij werken samen met veel instellingen, maar dit betekent dat wij niet met alle banken en verzekeraars zakendoen. Wat verwachten wij van u? In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de voorwaarden de aanbieder bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de aanbieder doorgeeft. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.

[www.fin-bno.nl](http://www.fin-bno.nl)

Heiligestraat 103, 4001 DL, Tiel  
AFM 12044877- KvK 65376501

### **Onze beloning**

FB&O krijgt een vergoeding van de verzekeraar voor elke schadeverzekering die via onze dienstverlening tot stand komt. Deze vergoeding ontvangen wij als provisie. De provisie maakt onderdeel uit van de premie die u betaalt. Dit geldt echter alleen voor schadeverzekeringen.

Uitvaartverzekeringen, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen vallen niet onder bovenstaande. De vergoeding voor hypotheek advisering en bemiddeling, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, uitvaart en levensverzekeringen wordt apart in rekening gebracht en direct aan de klant gefactureerd. De vergoeding voor het bemiddelen, adviseren en het aanvragen van deze verzekeringen en maakt dus geen deel uit van de premie.

### **Klachtenprocedure**

Bij de keuze van een verzekering is niet alleen de hoogte van de premie belangrijk maar zijn vooral de voorwaarden, de snelheid van werken, de bereikbaarheid en de schadeafhandeling belangrijk. FB&O, doet er alles aan om de service aan uw verwachtingen te laten voldoen. Bent u desondanks niet 100% tevreden met de service van FB&O, dan kunt u de volgende stappen ondernemen:

- U dient schriftelijk uw klacht in bij Financiële Behoeften en Oplossingen (FB&O); [info@fin-bno.nl](mailto:info@fin-bno.nl)  
Uw klacht kunt u mailen of per post opsturen naar de Heiligestraat 103, 4001 DL, Tiel.
- Als wij uw klacht hebben ontvangen, nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Wij doen ons uiterste best om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.
- Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG. Telefoon 0900-3552248. Internet [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Vragen**

Als u na het lezen van dit dienstverleningsdocument nog vragen heeft, neem dan gerust contact met ons op.