



# DIENSTENWIJZER

Landseindestraat 11  
8043 VX Zwolle  
(085) 0655 216  
info@solutio.nu  
www.solutio.nu

IBAN NL25KNAB0647149311  
BTW NL128394481B02  
KvK 61195901

# DIENSTENWIJZER

## INLEIDING

In dit document vindt u informatie over solutio en haar werkwijze. Als u besluit van onze diensten gebruik te maken, weet u door het lezen van deze Dienstenwijzer waar u aan toe bent en wat er wederzijds van elkaar verwacht mag worden. Deze Dienstenwijzer heeft een informatief karakter. U krijgt dit document uitgereikt voor of tijdens de eerste afspraak.

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

## SOLUTIO

Wij zijn een onafhankelijk adviesbureau op het gebied van hypotheeken, levensverzekeringen, lijfrentes, consumptief krediet, financiële planningen en op alle deelgebieden die daarbij horen, waaronder (niet limitatief) pensioen- en inkomensadvies, vermogensopbouw door sparen en beleggen en fiscale advisering.

## BEREIKBAARHEID

solutio is telefonisch te bereiken op 085 – 0655 216 of per mail via [info@solutio.nu](mailto:info@solutio.nu)  
Op afspraak kunt u natuurlijk ook ons kantoor bezoeken aan de Landseindestraat 11, 8043 VX Zwolle.

## Communicatie

Om praktische redenen verloopt de communicatie gedurende het traject voornamelijk via e-mail. Geeft u de voorkeur aan telefonisch en/of schriftelijk dan is dat in overleg uiteraard ook mogelijk.

## INTERNET

solutio heeft een website. Kijk op [solutio.nu](http://solutio.nu) voor een overzicht van de dienstverlening of voor aanvullende informatie.

## LIDMAATSCHAPPEN EN REGISTRATIES

solutio en/of haar medewerkers zijn bij verschillende organisaties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM).  
solutio is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12044854.
- KiFiD  
solutio is bij de KiFiD geregistreerd onder nummer 300.016672.
- Kamer van Koophandel (KvK)  
solutio staat geregistreerd in het handelsregister onder nummer 61195901.
- Federatie Financieel Planners (FFP)
- Financial Planning Standing Board (CFP®)
- Erkend Financieel Adviseur (EFA)
- Erkend Hypotheek Adviseur (SEH)

## KENNISMAKINGSGESPREK

Voorafgaand aan eventuele dienstverlening is het prettig elkaar te leren kennen. Een kennismakingsgesprek duurt *maximaal* een half uur. Hiervoor is geen vergoeding verschuldigd. Dat geldt niet voor verdere dienstverlening. Afhankelijk van de opdracht en gemaakte afspraken, wordt een vergoeding in rekening gebracht op basis van een vooraf afgesproken uurtarief of een vaste vergoeding.

## DE WEG NAAR EEN PASSENDE OPLOSSING VOOR JE ADVIESVRAAG

*Elk leven is uniek*

Elke klant is voor ons uniek. Dat geldt in meer of mindere mate ook voor uw adviesvraag.

Wat solutio precies voor u kan betekenen, hangt af van uw specifieke wensen. In een persoonlijk gesprek lichten wij de dienstverlening en werkwijze graag toe. In het adviesproces doorlopen we over het algemeen de volgende stappen: kennismaking, inventarisatie, analyse en advies.

### *Adviesvrij*

solutio is een volledig onafhankelijk en zelfstandig adviesbureau. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in solutio.

### *Keuze van aanbieders*

In Nederland zijn veel aanbieders van financiële producten en diensten actief. Blijkt uit het door ons gegeven advies dat een productoplossing wenselijk is, dan kan solutio ook voor u bemiddelen. Wij zullen in overleg met u altijd kijken welke voorwaarden en/of partij het beste aansluit bij uw wensen.

### **VERGOEDING**

Om financiële diensten te kunnen verlenen, worden bedrijfskosten gemaakt. Denk hierbij aan kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen, softwarelicenties en salaris. Deze kosten maken onderdeel uit van het tarief en daarmee van de vergoeding. De hoogte van de verschuldigde vergoeding is afhankelijk van uw adviesvraag en de inhoud van de dienstverlening en worden in een aparte overeenkomst vooraf met u vastgelegd.

### **DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST**

Voorafgaand aan een financiële dienst worden afspraken gemaakt over de wijze van beloning. Dit, en andere relevante afspraken, worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Dat is wel zo prettig. Zo weet u waar u aan toe bent.

### **ER WORDT OOK IETS VAN U GEVRAAGD**

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en een passend advies te geven, is solutio afhankelijk van de informatie die u verstrekt. Deze informatie dient gedurende het gehele adviestraject juist en volledig te zijn; dat is ook in uw belang. Alleen als solutio alle relevante informatie heeft, kunnen wij een passend advies geven.

### **HEEFT U EEN KLACHT?**

solutio doet haar onze uiterste best om u optimaal van dienst te zijn en te doen wat we hebben afgesproken. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Aarzel niet om dat te zeggen. Hoe eerder wij het weten, hoe sneller wij het op kunnen lossen. Bovendien leren wij van elke klacht of suggestie! In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich met uw klacht wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Postbus 93257 2509 AG Den Haag Telefoon: 0900-3552248.

### **AANSPRAKELIJKHEID**

solutio streeft er voortdurend naar relaties op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. Kwaliteit van de dienstverlening staat voorop. Het streven is het opbouwen van een wederzijdse relatie op basis van vertrouwen die langdurig naar beider tevredenheid zal duren. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen heeft solutio een beroepsaansprakelijkheid verzekering conform de richtlijnen van de AFM.

### **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 deze dienstwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.