



DIENSTENWIJZER

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

IBAN NL25KNAB0647149311
BTW NL001581188B57
KvK 61195901

DIENSTENWIJZER

INLEIDING

In dit document vindt u informatie over SOLUTIO Financieel Advies (hierna te noemen 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 gespecialiseerd 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 op werkdagen zowel telefonisch als via WhatsApp te bereiken tussen 9.00 en 17.00 uur op 085 – 0655 216 of per mail via info@solutio.nu. Ons kantoor is gevestigd aan de Landseindestraat 11, 8043 VX Zwolle, maar wij werken uitsluitend op afspraak.

Communicatie

Gedurende het traject verloopt de communicatie, uit efficiency overwegingen, voornamelijk via e-mail, telefoon of een andere manier van digitale communicatie.

INTERNET

SOLUTIO heeft een website. Kijk op www.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). De AFM is de toezichhouder en ziet toe op de deskundigheid en integriteit van medewerkers werkzaam in de financiële dienstverlening. Ons kantoor is geregistreerd onder nummer 12044854.
- Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Ons kantoor is geregistreerd onder nummer 300.016672.
- Kamer van Koophandel (KvK) Ons kantoor is geregistreerd onder nummer 61195901.
- Federatie Financieel Planners (FFP)
- Financial Planning Standing Board (CFP®)
- Erkend Financieel Adviseur (EFA)
- Erkend Hypotheek Adviseur (SEH)
- Gecertificeerd Aankoopbegeleider

KENNISMAKINGSGESPREK

Voorafgaand aan eventuele dienstverlening is het prettig elkaar te leren kennen. Een kennismakingsgesprek duurt ongeveer een uur. Hiervoor is géén 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. Bij complexe financiële producten zoals hypotheeken, levensverzekeringen en/of lijfrenteproducten wordt dit vooraf vastgelegd in een Overeenkomst van Dienstverlening.

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. Wij hebben geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. 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, reiskosten 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.

DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Voorafgaand aan een (complexe) financiële dienst worden afspraken gemaakt over de wijze van beloning. Dit, en andere relevante afspraken, worden vastgelegd in een overeenkomst van dienstverlening. 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.

Ook na het afsluiten van een financieel product of het afnemen van een financiële planning vragen wij u ons op de hoogte te houden van wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Dit kan een adreswijziging zijn, maar ook een wijziging in uw inkomens- of gezinssituatie die van invloed kunnen zijn op het eerder gegeven advies.

HEEFT U EEN KLACHT?

SOLUTIO doet haar 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 alsnog 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: 070-333 8 999, consumenten@kifid.nl.

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.