

Dienstenwijzer

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Pullen & Partners
Bezoekadressen
Ramgatseweg 7a
4941 VN Raamsdonksveer

Middelmeede 11
4921 BZ Made

Correspondentieadres
Postbus 407
4940 AK Raamsdonksveer

Pullen & Partners biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen en beleggen, financiële planning. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Pullen & Partners is een handelsnaam van Pullen & Partners, Financieel adviseurs B.V. en Pullen & Partners Made B.V.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0162 - 571 640
Internet : www.pullen-partners.nl
E-mail : info@pullen-partners.nl

Openingstijden

Ons kantoor te *Raamsdonksveer* is op werkdagen open van 9.00 tot 17.30 uur.

Ons kantoor te *Made* is op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag open van 9.00 tot 11.00 en van 14.30 tot 16.30. Op donderdag zijn we geopend van 9.00 tot 11.00 en van 15.30 tot 19.30.

In geval van nood kunt u ons buiten kantooortijden bellen op 06-30738569.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Pullen & Partners heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekering
- ✓ Pensioenverzekeringen
- ✓ Premiepensioenvorderingen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

Onze dienstverlening

Een goed advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Pullen & Partners ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheek, pensioen en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Pullen & Partners.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Binnen het adviesgebied *Betaal- en spaarrekeningen* bemiddelen wij als zelfstandig intermediair uitsluitend in producten van RegioBank. Wij combineren de moderne producten van een grote bank met de persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur. Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden.

Verder heeft ons kantoor geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en zijn wij dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen

verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u de volgende keuzemogelijkheden:

- Beloning voor onze dienstverlening op basis van uurtarief
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs
- Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een service abonnement met ons kantoor

Een combinatie van de diverse beloningsvormen is ook goed mogelijk. Uiteraard in goed overleg met u.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

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 een goed totaalbeeld te hebben.

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 diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Pullen & Partners over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag onder meldingsnummer m1606498. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

Beëindiging relatie met ons kantoor

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Als u een klacht heeft

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard 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), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

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

Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en

integriteit van financiële dienstverleners. Pullen & Partners is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12041613. 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 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Pullen & Partners is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.015345. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Brabant staan wij geregistreerd onder dossiernummer 55053947.

Erkend Financieel Adviseur

Onze adviseurs zijn als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van de EFA ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

Nederlandse Vereniging van Hypothecaire Planners

Onze adviseurs zijn als Hypothecair Planner ingeschreven bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecaire Planners (NVHP). Hypothecair Planners zijn ervaren hypotheekadviseurs, die zich onderscheiden van de gemiddelde hypotheekadviseur dankzij een specifieke HBO-opleiding. Als Hypothecair Planner hebben wij de Beroepscode van de NVHP ondertekend. Kijk op www.hypothecairplanner.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Pullen & Partners is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Pullen & Partners is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Pullen & Partners van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze Dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Heeft u toch nog vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.pullen-partners.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, Dienstverleningsdocumenten en Algemene voorwaarden.