

## Dienstenwijzer

### Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met jou over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure lees je daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we jou op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) moeten verstrekken. Wij geven je graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat je een goed totaalbeeld krijgt.

b-Wyze is een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een aandeel in het bedrijf of invloed op het advies dat wij jou geven.

Wij kunnen je adviseren en begeleiden op het gebied van;

- hypotheek
- overlijdensrisicoverzekeringen
- inkomensverzekeringen
- arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- schadeverzekeringen
- vermogensopbouw.

### Kwaliteitswaarborging

De dienstverlening van b-wyze is gebaseerd op kwaliteit en deskundigheid. Alle adviseurs hebben een academische opleiding genoten. Ze beschikken tevens over de benodigde vakspecialistische diploma's die vallen onder de Wet op het financieel toezicht. Daarnaast worden onze adviseurs permanent geschoold om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de markt. Onze adviseurs zijn gecertificeerd door diverse onafhankelijke erkenning instituten waaronder de [Federatie Financieel Planners](#).

b-Wyze is bij de volgende instanties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM): 12050502
- Klachten instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD): 300.019133
- Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK): 96328959

### Selectie van aanbieders

Periodiek maakt b-Wyze een vergelijking en selectie van de financiële producten die door financiële instellingen worden gevoerd. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Wij streven ernaar om samen te werken met financiële instellingen die producten voeren die van toegevoegde waarde zijn voor onze klanten..



### **Onze beloning**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of

Verzekeraar waarmee wij jou in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor hypotheeken, overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. De kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten zullen bij jou in rekening worden gebracht.

De wijze en hoogte van de vergoeding voor onze dienstverlening spreken we altijd van te voren met je af. Als tijdens het adviesproces jouw situatie verandert of neem je additionele diensten af dan passen wij de vergoeding aan. Een actueel overzicht van al onze tarieven kun je hier vinden:

### **Jouw Privacy**

Met de gegevens die wij van jou ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Belangrijk om te weten:

- We gebruiken jouw persoonsgegevens alleen voor het doel waarvoor je ze met ons hebt gedeeld.
- We delen alleen persoonsgegevens met externe partijen om jou te kunnen adviseren of om producten voor jou af te sluiten, of wanneer we dit wettelijk verplicht zijn. In alle andere gevallen vragen wij altijd om jouw toestemming.
- Je mag natuurlijk altijd aan ons vragen welke gegevens wij van jou hebben, incorrect persoonsgegevens kun je ten alle tijden corrigeren.

### **Waar helpen we je verder nog mee?**

Bij het kopen van een huis komt veel kijken. Wij begeleiden je daarom ook bij de aanvraag van een:

- taxatierapport - met het rapport wordt de waarde van de woning onderbouwd. Het is een verplicht document en één van de belangrijkste documenten voor de geldverstrekker.
- bankgarantie - in veel gevallen verlangt de verkopende partij dat je een waarborgsom stort of een bankgarantie stelt. Dit geeft de verkoper meer zekerheid dat je de woning ook daadwerkelijk zult kopen.

- Ten slotte kunnen we je helpen met de aanvraag van een bouwkundige keuring, het vinden van een geschikte notaris en het adviseren over energiebesparende maatregelen - duurzaamheid staat bij b-wyze hoog in het vaandel.



### **Heb je een klacht?**

Voor b-Wyze staat een goede dienstverlening aan haar klanten voorop. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Wij horen dat dan graag van je, zodat wij een oplossing voor je kunnen vinden of ons standpunt in een bepaalde situatie aan je kunnen toelichten.

Je kunt jouw klacht op verschillende manieren doorgeven. Je kunt ons bellen, of mailen op [info@b-wyze.nl](mailto:info@b-wyze.nl). Als je je klacht schriftelijk doorgeeft, vermeld dan de volgende gegevens:

- Naam.
- Adres en telefoonnummer.
- Je klacht met beschrijving van de situatie
- Hoe jij denkt dat b-Wyze jouw klacht naar tevredenheid kan oplossen

### **Wat gebeurt er als je een klacht hebt ingediend bij b-Wyze?**

1. Na ontvangst van de klacht versturen wij een officiële ontvangstbevestiging per e-mail. We nemen telefonisch contact met je op om na te gaan of we jouw klacht goed begrijpen. De klacht wordt bij ons in het interne klachtenregister geregistreerd. Je kunt uiterlijk binnen drie weken een inhoudelijke reactie van ons verwachten.
2. Samen met jou onderzoeken we hoe we de ontevredenheid en eventuele schade kunnen wegnemen. Vervolgens reageren we per e-mail met daarin een inhoudelijke reactie.

Mocht je na het doorlopen van bovenstaande klachtenprocedure niet tevreden zijn met de uitkomst, dan kun je bij het Kifid een klacht indienen. Uitspraken van het Kifid zijn bindend en zullen door ons worden opgevolgd. Dit betekent dat wij handelen naar het oordeel van de Geschillencommissie van het Kifid.