

## Dienstenwijzer

Op de dienstverlening van onze organisatie zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten jou te informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document beschrijft de diensten die Kamp & Vulhop Financiële Diensten VOF voor jou kan verrichten. En deze dienstenwijzer geeft informatie over hoe jij ons kunt bereiken. Deze dienstenwijzer is puur informatief. Je bent dan ook op geen enkele wijze aan deze dienstenwijzer gebonden. Wel verzoeken wij je om dit document goed door te lezen.

## Onze gegevens

Kamp & Vulhop Financiële Diensten VOF  
Sadeestraat 20  
2596 XC DEN HAAG

Telefoon: 06-15556666 / 06-40255886  
E-mail: [info@kvfd.nl](mailto:info@kvfd.nl)  
Website: [www.kvfd.nl](http://www.kvfd.nl)  
Kvk: 86014951

## Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12048898. Met onze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Schadeverzekeringen particulier
- Consumptief krediet
- Inkomensverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen

## Dit kun je van ons verwachten

Onze dienstverlening bestaat uit het adviseren, bemiddelen en het geven van nazorg. Wij adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet, particuliere schadeverzekeringen en consumptieve kredieten. Meer informatie over de producten die je via ons kantoor kunt afsluiten, vind je op onze website: [www.kvfd.nl](http://www.kvfd.nl).

## Adviseren

Om je uiteindelijk juist te kunnen adviseren beginnen wij met het inventariseren van jouw persoonlijke situatie. Want pas als wanneer wij jouw persoonlijke situatie goed kennen, kunnen wij je een goed advies geven. Vervolgens brengen wij jouw financiële positie, kennis en ervaring, risicobereidheid en wensen in kaart. Met jouw gegevens stellen wij een klantprofiel van jou op. Deze gegevens zullen wij vervolgens analyseren om uiteindelijk een advies te kunnen uitbrengen welke producten van welke aanbieders aansluiten op jouw persoonlijke klantprofiel.

## Bemiddelen

Wanneer wij voor jou aan de slag gaan, hebben wij de intentie om - nadat wij jou advies hebben gegeven - over te gaan tot de bemiddeling van het geadviseerde product. Dit houdt in dat wij namens jou contacten onderhouden met de aanbieder van het product en ervoor zorgen dat jouw dossier correct, volledig en spoedig bij de aanbieder terecht komt, zodat de aanbieder de laatste controle kan uitvoeren. Uiteindelijk doel is dat het product zoals wij samen overeen zijn gekomen dan ook daadwerkelijk zo tot stand komt.

## Nazorg

Tijdens de looptijd van het afgesloten financiële product, kan jouw persoonlijke en/of financiële situatie veranderen. Mogelijk past het product dan niet meer bij de nieuwe situatie. Het is dan ook van belang dat je bij wijzigingen in jouw persoonlijke situatie ons zo spoedig mogelijk informeert. Wij nemen daarnaast periodiek contact met je op om te controleren of jouw situatie gewijzigd is. En om met jou te overleggen of een aanpassing in jouw financiële producten nodig of wenselijk is. Daarnaast informeren wij je onder andere bij belangrijke wijzigingen in het door jou afgesloten product.

## Execution only (alleen consumptief krediet)

Je kunt ervoor kiezen uitsluitend van onze dienst 'bemiddelen' gebruik te maken voor het afsluiten van een consumptieve lening. Dit betekent dat je geen advies krijgt van ons en zelf jouw lening samenstelt. Dit traject noemen wij Execution Only. Jij geeft aan ons door welk product je graag wilt hebben en wij zorgen ervoor dat de lening tot stand komt. Dit traject loopt volledig online via onze website en door middel van e-mail. Let op! Sluit alleen een financieel product op basis van Execution Only af wanneer je zelf over voldoende kennis en ervaring beschikt ten aanzien van de lening die je wilt afsluiten. Je kunt in geval van Execution Only ons op geen enkele manier verantwoordelijk houden voor de door jou gemaakte keuzes.

## Juridische positie

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een belang in Kamp & Vulhop Financiële Diensten VOF. Wij hebben geen enkele verplichting of productie-afspraken met een aanbieder. De aandelen van ons kantoor zijn volledig in handen van de directie. Wij zijn volledig onafhankelijk. Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

## Beloning

In onderstaand overzicht wordt weergegeven hoe wij per product worden beloond:

Product	Beloning
Hypothecair krediet	Voor het advies en de bemiddeling in hypotheek brengen wij onze beloning rechtstreeks bij jou in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze

	dienstverlening afspraken met je. In ons dienstverleningsdocument vind je meer informatie. Dit document ontvang je voordat je een product via ons kantoor afsluit.
Schadeverzekering	Volgens de wet mogen wij voor het adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen uitsluitend betaald worden door de aanbieder. Wij ontvangen van de aanbieder dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening in de vorm van doorlopende provisie. Je hoeft bij het afsluiten van het product dan ook geen kosten aan ons te betalen. Als je de premie van jouw verzekering hebt betaald, heb je ook betaald voor onze dienstverlening.
Consumptief krediet	Volgens de wet mogen wij voor het adviseren en bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder. Wij ontvangen van de aanbieder dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening in de vorm van doorlopende provisie. Je hoeft bij het afsluiten van het product dan ook geen kosten aan ons te betalen. Als je de rente van jouw lening hebt betaald, heb je ook betaald voor onze dienstverlening.
Kredietbeschermer	Voor het advies en de bemiddeling in kredietbeschermers brengen wij onze beloning rechtstreeks bij jou in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken met je. In ons dienstverleningsdocument vind je meer informatie. Dit document ontvang je voordat je een product via ons kantoor afsluit.

### Dit verwachten wij van jou

Om jou zo goed mogelijk van dienst te zijn, vragen wij van jou het volgende:

- Het is van groot belang dat je ons en de aanbieder altijd de juiste en volledige gegevens verstrekt. Alleen dan kunnen wij jou goed adviseren en voor jou het juiste product selecteren. Mocht bijvoorbeeld in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt, dan is het mogelijk dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden of wettelijke bepalingen de verzekeraar de schade niet of niet geheel vergoedt.
- Wij ontvangen graag jouw contactgegevens, zodat wij je kunnen bereiken wanneer dit nodig is en om je te informeren over jouw lopende product(en).

- Bij relevante wijzigingen in jouw persoonlijke situatie, zoals bijvoorbeeld samenwonen of huwelijk, echtscheiding, verhuizing of overlijden, arbeidsongeschikt of werkloos, die van belang kunnen zijn voor een via onze bemiddeling gesloten product verwachten wij van je dat je dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Wij kunnen voor jou beoordelen of de wijziging gevolgen heeft voor de lopende producten.
- Wij vragen je de gegevens in de documenten die je van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Mocht blijken dat je op een of meer van bovenstaande punten in gebreke bent gebleven dan aanvaarden wij geen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor fouten, nalatigheid en schade die daarvan het gevolg zijn of daaruit voortvloeien.

### Heb je een klacht?

Uiteraard doen wij ons best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat je toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Je kunt dan een klacht bij ons indienen. Gebruik hiervoor het klachtenformulier op onze website, [www.kvfd.nl](http://www.kvfd.nl). Wij willen jouw klacht zo goed en snel mogelijk kunnen behandelen. Stuur daarom in ieder geval de volgende gegevens mee met jouw klacht:

- je naam, adres en woonplaats;
- eventueel je contract- en/of polisnummer;
- de datum waarop je de klacht verstuurt;
- een korte omschrijving van de klacht;
- eventuele kopieën van documenten die jouw klacht kunnen verduidelijken.

Na ontvangst van jouw klacht sturen wij je binnen drie werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief informeren wij je over de periode waarbinnen je van ons een reactie mag verwachten. Wij streven er naar om jou binnen drie weken een inhoudelijke reactie op je klacht toe te sturen. Mocht het zo zijn dat wij meer informatie van je nodig hebben, dan laten wij je dit schriftelijk weten. In deze brief staat dan ook de eventuele nieuwe termijn voor de behandeling van de klacht. Komen wij er samen niet uit, dan kun je als consument jouw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) in Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten onder nr. 300.018336. Contactgegevens van het KiFid: Postbus 932578, 2509 AG Den Haag, 070-3552248, [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl).

### Activiteiten voor jou

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van jij als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden.

### Persoonsgegevens

Voor de werkzaamheden die wij voor jou uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij jou opvragen en deze verwerken in onze

administratie of advies- en offerteprogramma's. Je moet hierbij denken aan contact- en identificatie-gegevens, gegevens over jouw werk en jouw financiën, gegevens over jouw financiële producten. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor jou opvragen. Indien je een product via ons afsluit worden jouw persoonsgegevens minimaal 5 jaar na beëindiging van het financiële product bewaard. Indien jij wel een aanvraag hebt ingediend maar geen product via ons hebt afgesloten, houden wij jouw gegevens 1 jaar in ons bestand voor het geval u later alsnog een product via ons kantoor wilt afsluiten. Als betrokkene heb je het recht om in te zien welke informatie wij van jou in onze administratie hebben opgeslagen. Je kunt hiertoe een verzoek indienen via [info@kvfd.nl](mailto:info@kvfd.nl). Ben je van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kun je ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te verwijderen. Ook kun je ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval om nadere onderbouwing van jouw verzoek vragen, om vast te stellen of jouw verzoek juist is. Hebben wij persoonsgegevens van jou ontvangen doordat jij ons hiervoor expliciet toestemming hebt gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kun je die toestemming te allen tijde intrekken. Indien wij jouw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heb je het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter. Voor meer informatie verwijzen wij je naar [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

### **Beëindiging van onze relatie**

Je hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Je kunt hiervoor de aanbieder waar het product loopt verzoeken de het lopende product over te boeken naar een adviseur van jouw keuze. Indien dit mogelijk is, zullen wij hieraan onze medewerking verlenen. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven totdat een ander financiële dienstverlener deze overneemt of dat het product wordt beëindigd.