

Zo zijn wij u graag van dienst

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

Onze gegevens

Fidus	
Postbus 32	6160 AA Geleen
Rijksweg Noord 100	6162 AM Geleen
Telefoon	046 423 53 53
Stationsstraat 14	6221 BP Maastricht
Telefoon	043 350 35 35
Alarmnummer	0900 423 53 53
E-mail	info@fidus.nu
Website	www.fidus.nu
Ingeschreven onder nummer	KvK Limburg 16085872 t.n.v. Fidus Groep B.V.
Wft vergunning Nummer	Autoriteit Financiële Markten 12009469 t.n.v. Fidus Groep B.V.
Onderdelen	Betaalrekeningen Consumptief krediet Elektronisch geld Hypotheek krediet Inkomensverzekeringen Pensioenverzekeringen Schadeverzekeringen Spaarrekeningen Vermogen Zorgverzekeringen

Tot Fidus Groep behoren:

- Fidus Groep B.V.
- Fidus Verzekeringen en Advies B.V.
- Fidus Assuradeuren B.V.
- Fidus Makelaardij Maastricht B.V.

Adviesgebieden

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Wij kunnen adviseren en/of bemiddelen op het gebied van:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Hypotheken
- Consumptief krediet
- Spaarproducten
- Verzuimmanagement
- Personal Benefits
- Employee Benefits
- Pensioenen
- Makelaardij

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Analyseren van uw wensen
- Alternatieven aanbieden, waaruit u kunt kiezen
- Motiveren van onze keuze
- Aanvragen van de verzekering
- Verzorgen van voorlopige dekking
- Opzeggen van de oude verzekering
- Controleren van de verzekeringsdocumenten/premietarief
- Beheren van de door u afgesloten verzekering
- Actueel houden van uw verzekering
- Verzorgen van de uitkering
- Verzorgen premie incasso
- Verzuimregistratie en Poortwachterstermijnen
- Verzuimbegeleiding middels casemanagement
- Begeleiding bij aanvraag subsidies UWV en verzekeraars
- Verstrekken van periodieke aanvullende informatie

Deze dienstverlening lijkt heel vanzelfsprekend. Bij ons is zij dat ook!

Ten aanzien van beleggingsproducten adviseren wij niet in de keuze van de fondsen. Ook nemen wij geen opdrachten van klanten aan om fondsen te wijzigen. Dergelijke opdrachten dienen rechtstreeks aan de aanbieder van het product te worden verstrekt.

Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Activiteiten voor u

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 u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Samenspel Fidus en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Schades direct te melden
- Eerlijke informatie

Deskundigheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continu in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van pensioenen, hypotheken en financial planning. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

Beloning

Indien u een verzekering afsluit ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. In bijna alle gevallen is dit toereikend voor de kosten die wij maken. Wanneer wij bij u rechtstreeks kosten in rekening brengen, zoals bij complexe financiële producten, wordt dit vooraf schriftelijk aangegeven.

Juridische positie

Wij hebben geen enkele verplichting of productie afspraak met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk! Wij beschikken via Fidus Assuradeuren B.V. over volmachten van ARAG, ASR, Avéro Achmea, Bovemij, DAS, De Amersfoortse (ASR), Elips Life, Europeesche (ASR), Nationale-Nederlanden, Monuta en Vivat. Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een reactie. Als wij er samen niet uitkomen kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een door het Ministerie van Financiën erkend onafhankelijk klachteninstituut. Een uitgebreide versie van dit document kunt u vinden op onze site www.fidus.nu

Privacy

Het gebruik van onze diensten kan de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. Bij de meeste van ons diensten fungeren wij daarbij als verantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 4 sub 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij leven dan uiteraard alle eisen na die uit dien hoofde op ons rusten op grond van de AVG. Wij zullen passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van persoonsgegevens die door ons worden verwerkt. Onze medewerkers en andere natuurlijke personen die onder onze verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de door u verstrekte persoonsgegevens. Wij zullen passende maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot de persoonsgegevens. De door ons gehouden persoonsgegevens worden bewaard gedurende de termijn die wettelijk is bepaald of zoals wij met u hebben afgesproken in onze opdracht tot dienstverlening. Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.