



## **DIENSTENWIJZER**

AFM register financieel dienstverlener

**WET OP HET FINANCIIEEL TOEZICHT**

AOV coach is een merknaam van

Top Quality Lifestyle bv

Op alle diensten die door Top Quality Lifestyle bv worden geleverd zijn Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de K.v.K. Zuid-Oost Brabant. De tekst van deze voorwaarden zijn geplaatst op de site van Top Quality Lifestyle bv; [www.topqualitylifestyle.nl](http://www.topqualitylifestyle.nl) en worden op verzoek toegezonden.

Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden veeveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, mail of anderszins.

## **Informatie over onze dienstverlening**

### **Wat kunt u van ons verwachten en wat verwachten wij van u?**

Wij vinden het van belang dat onze klanten goed inzicht krijgen in onze uitgebreide dienstverlening en weten wat zij van AOV coach kunnen verwachten. Onderstaand lees je wat je van ons mag verwachten. Aan de andere kant is het ook van belang dat klanten weten wat wij van hen mogen verwachten. Alleen dan blijft ons advies immers altijd up-to-date. Vandaar dat je in deze dienstenwijzer een toelichting vindt over onze dienstverlening en manier van werken.

### **AOV coach**

Bij AOV coach krijg je advies en planning van een financieel adviseur op ons advieskantoor, bij jou thuis of via een moderne webcam applicatie. De medewerkers van ons kantoor hebben alle kennis en kunde op hun vakgebied in huis om jou optimaal te adviseren en je op de hoogte te houden (ook nadat alles al is ingeregeld) van eventuele wijzigingen.

Je kunt te allen tijde bij hen terecht met jouw vragen en wensen, maar zij zullen ook periodiek contact met je opnemen om eventuele wijzigingen in jouw situatie en de wetgeving (en de gevolgen daarvan) met je door te nemen.

We hebben uitstekende contacten met Movir en we bemiddelen voor jou bij het sluiten van een contract / polis.

Op grond van de Wet op het financieel toezicht zijn wij verplicht jou voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

### **Naam en adres**

Onze gegevens luiden:

Top Quality Lifestyle bv - AOV coach

Torenallee 20

5617BC Eindhoven

Telefoon: 040-2902060

Email: [info@topqualitylifestyle.nl](mailto:info@topqualitylifestyle.nl)

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 17124391.

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12013392.

## **Aard van dienstverlening**

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- *Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen*
- *Collectieve inkomens- / verzuimverzekeringen*

## **Hoe werken wij?**

Het advies proces van financiële planning voltrekt zich via een vast patroon, waarbinnen een vijftal deeltrajecten kan worden onderscheiden:

- Inventarisatiefase;
- Analysefase;
- Adviesfase;
- Uitvoeringsfase;
- Beheerfase.

## **Wat verwachten wij van jou?**

Om jou zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samenstellen of bijstellen van jouw financiële producten en dekkingen en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat je jouw AOV coach zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in je (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen in jouw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in je inkomenspositie, adreswijziging, verbouwing van de woning, andere werksituatie, et cetera. Daarnaast adviseren wij je jouw polissen en statusoverzichten geordend te bewaren, zodat je deze bij een gewenste aanpassing of uitbreiding snel bij de hand hebt. Indien gewenst stellen wij een digitale kluis beschikbaar.

Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat je het aanvraagformulier volledig en naar waarheid invult. Als je bepaalde gegevens niet of niet juist invult kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus voor de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende verzekering. Het is daarom van belang dat dit correct gebeurt. Onze adviseurs zullen de meeste formulieren voor je voorbereiden. Controleer bij het ondertekenen of dit juist is gebeurd.

## **Dienstenwijzer**

Voor intermediairs was er een gedragscode opgesteld: de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediairs (GIDI). De GIDI opgesteld door de branchevereniging Adfiz, en haar voorgangers, en het Verbond van Verzekeraars – had als doel om de relatie tussen assurantietussenpersonen en klanten transparant te maken. Inmiddels is deze gedragscode opgenomen in de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) en heet tegenwoordig Dienstenwijzer. Uiteraard voldoet AOV coach aan de gestelde eisen van zowel de GIDI als de Dienstenwijzer

## **Klachten**

Problemen met de diensten en/of producten die via ons kantoor lopen, lossen wij voor je op. Uiteraard doen wij ons best jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien je echter niet tevreden bent, vragen wij jou dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om jouw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Richt je uw klacht s.v.p. aan:

Top Quality Lifestyle bv - AOV coach  
T.a.v. de directie  
Postbus 28033  
5602JA Eindhoven

Ben je nadien van mening dat wij niet adequaat op jouw klacht hebben gereageerd, dan kun jij je wenden tot: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) in Den Haag. Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.009166

## **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben in onze advisering om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars, banken of hypotheekverstrekkers.

## **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

## **Gebonden advies**

Voor een aantal projecten kan het zijn dat ons merk, AOV coach, een samenwerking heeft met een aanbieder van verzekeringsproducten. In dat geval ontvang je een zogenaamd gebonden advies voor een product van deze aanbieder. Als dit het geval is wordt dit voor jouw afspraak aan jou duidelijk gemaakt.

## **De kosten**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen op verschillende manieren worden voldaan. Wij maken echter uitsluitend rechtstreeks met jou afspraken. Dat wil zeggen buiten de door jou te betalen premie of rentes. In geen enkel geval betaal je kosten voor onze dienstverlening aan een verzekeraar of financiële instelling. Wij ontvangen geen enkele beloning van een verzekeraar.

In elke situatie wordt je vooraf geïnformeerd over de kosten die jij voor onze dienstverlening betaalt en maken wij een afspraak met jou op welke wijze je de kosten betaalt.

## **Onze kwaliteit**

AOV coach voldoet aan alle wettelijke verplichtingen om voor verzekeringen te mogen bemiddelen. Voorts hebben wij de voorwaarden gecreëerd om de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend hoog te houden. Concreet betekent dit dat al onze medewerkers hun functiegerelateerde kennis door training en scholing up-to-date en op hoog niveau houden.

De adviseurs bij AOV coach zijn door de AFM aangemerkt als professioneel WFT inkomensadviseur op hun vakgebied. Dit betekent dat wij voldoen aan strikte voorwaarden op het gebied van onder meer advisering, vakkennis en ervaring. De adviseur besteedt ten minste 50% van zijn tijd aan advisering op zijn/haar vakgebied. Een extra zekerheid voor jou dat dit zijn/haar specialisme is.

Onze professionaliteit is jouw waarborg voor een betrouwbaar advies.

In het kader van de WFT moeten adviseurs een doorlopende opleiding volgen en periodiek met goed gevolg een examen doen over deze vakkennis. Onze adviseurs hebben deze opleidingen in 2019 met goed resultaat gevolgd. Tijdens deze opleiding worden kennis, adviesvaardigheden en zorgplicht behandeld.

## **Contact**

Voor het maken van een afspraak kun je bellen met ons kantoor. Je kunt ook onze website bezoeken op het adres [www.topqualitylifestyle.nl/aovcoach](http://www.topqualitylifestyle.nl/aovcoach). Tot slot kun je direct via e-mail vragen stellen op ons e-mailadres [info@topqualitylifestyle.nl](mailto:info@topqualitylifestyle.nl).

Je kunt tevens jouw persoonlijke adviseur per e-mail bereiken. Het e-mailadres van de adviseur staat op zijn of haar visitekaartje. Je adviseur neemt dan zo snel mogelijk contact met jou op.

Je kunt ons ook schriftelijk bereiken. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet (tijdig) bereikt en de eventuele nadelige gevolgen die uit het niet tijdig bereiken van jouw poststukken voortvloeien. Uitsluitend als je jouw post aangetekend aan ons verstuurt, heb je de zekerheid dat jouw post ons bereikt.