



Dienstenwijzer Dealer Totaal Concept

Wie zijn wij?

Dealer Totaal Concept is een onafhankelijke, landelijk werkende financiële dienstverlener. Wij adviseren over en bemiddelen in kredieten, (financial, operational en private) lease, kredietbeschermers en verzekeringen voor zowel particulieren als ondernemers in het midden- en klein bedrijf (mkb).

Binnen onze werkwijze sta jij als relatie centraal, waarbij wij zoveel als mogelijk rekening houden met jouw persoonlijke situatie en jouw persoonlijke of zakelijke wensen. Als je besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet je middels dit document waar je aan toe bent en wat wij van elkaar mogen verwachten.

Hoe kun je ons bereiken?

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met donderdag van 09.00 uur tot 17.30 uur. Vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur. Zaterdag van 10.00 uur tot 17.00 uur.

Bezoekadres :	Floridalaan 2, 3404 WV IJsselstein
Postadres:	Floridalaan 2, 3404 WV IJsselstein
Telefoon:	030 6868750
E-mail :	info@dealertotaalconcept.nl
Website:	www.dealertotaalconcept.nl www.dtc-lease.nl
Inschrijving Kamer van Koophandel (KvK):	30189294 (Dealer Totaal Concept B.V.) 30261549 (Dealer Totaal Concept Verzekeringen B.V.)

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij diverse organisaties geregistreerd en/of aangesloten. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- Klachten instituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- NVF (Nederlandse vereniging van Financieringsadviseurs- en bemiddelaars)

Onze dienstverlening

Dealer Totaal Concept staat onder toezicht van de AFM en is geregistreerd onder vergunningnummers 12003200 (Dealer Totaal Concept B.V.) en 12020033 (Dealer Totaal Concept Verzekeringen B.V.). Het register van vergunninghouders kun je raadplegen op www.afm.nl. Op grond van deze vergunningen mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren over en bemiddelen in consumptief krediet;
- Adviseren over en bemiddelen in kredietbeschermers:
 - o Arbeidsongeschiktheidsverzekering
 - o Onvrijwillige werkloosheidsverzekering
 - o Overlijdensrisicoverzekering;
- Adviseren over en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen;
- Adviseren over en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen.

Daarnaast kun je bij ons ook terecht voor advies over en bemiddeling in zakelijk krediet

Adviseren

Dealer Totaal Concept adviseert over en bemiddelt in consumptief krediet, eventueel inclusief advisering betalingsbeschermers en schadeverzekeringen. Deze dienstverlening valt onder de Wet financieel toezicht (Wft).

Voordat wij kunnen adviseren, beginnen we met het inventariseren van jouw persoonlijke situatie. Aan de hand van jouw gegevens, wensen, doelstellingen, kennis en ervaring geven wij je advies en analyseren we jouw mogelijkheden, de risico's en beschikbare financiële producten die aansluiten op jouw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Ook informeren we je over de voorwaarden, uitsluitingen, eigen risico's en eisen die de kredietverstrekker of verzekeraar aan je stelt.

Bemiddelen

Nadat wij advies hebben gegeven over de lening (eventueel inclusief betalingsbeschermer) en/of schadeverzekering doen wij de aanvraag en verzorgen wij namens jou al het contact en de administratieve afwikkeling met de kredietverstrekker of schadeverzekeraar van het door jou gekozen product.

Nazorg

Wij begeleiden je na aanschaf van het door jou gewenste financiële product. Deze begeleiding betreft de wettelijke nazorg en bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het financiële product. Ook staan wij je bij wanneer je veranderingen wilt aanbrengen in dit product (chtscheiding, verhuizing, overlijden, etc.). Bij verzekeringen kan het gebeuren dat je hier een beroep op moet doen. Ook in die situaties staan wij jou zo goed mogelijk bij in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Execution only

DTC bemiddelt ook zonder voorafgaand advies in kredieten. Dit wordt execution only genoemd. Deze vorm van dienstverlening is uitsluitend geschikt voor consumenten die over voldoende kennis en ervaring beschikken om zelfstandig een financieel product af te sluiten. Indien je twijfelt of je over voldoende kennis en ervaring beschikt om zelfstandig een financieel product af te sluiten, raadpleeg dan een van onze adviseurs.

Voor het afsluiten van een financieel product op basis van execution only, dien je op basis van de Wft de verklaring "execution only" door te nemen. Deze verklaring hebben wij opgenomen in de Opdracht tot Dienstverlening.

Onze dienstverlening valt in het kader van de Wft onder "verkoop op afstand". Dit houdt in dat je het recht hebt om de overeenkomst tot 14 dagen na het afsluiten te annuleren.

Hoe komen wij tot een advies?

Ons kantoor is adviesvrij en kent daardoor geen verplichtingen om financiële producten bij bepaalde financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Voor jou betekent dit een extra waarborg met betrekking tot de onafhankelijkheid.

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig deelneming. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder. Hierdoor kunnen wij je onafhankelijk adviseren.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Zie de privacyverklaring voor een overzicht van onze samenwerkende partners.

Hoe worden wij beloond?

Wanneer wij je van financieel advies voorzien dan maken wij daar als kantoor kosten voor. Wij werken op basis van de volgende beloningsstructuren:

- Vaste prijs: wij brengen de kosten van onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden op basis van een vaste prijs in rekening. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van de wijze van dienstverlening en wordt verder gespecificeerd in de vergelijkingskaart op onze website.
- Provisie: alleen voor schadeverzekeringen en consumptieve kredieten. De provisie is dan onderdeel van de premie of is verwerkt in het rentetarief. De hoogte kunnen wij je, indien gewenst, meedelen.

Hoe worden onze medewerkers beloond?

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Om dit te realiseren, is het van belang dat wij beschikken over goed gekwalificeerde en betrokken medewerkers. Ons beloningsbeleid is daarom zo opgezet dat het bijdraagt aan het bevorderen, aantrekken en behouden van de juiste medewerkers. Bovendien zorgen wij ervoor dat onze medewerkers door hun beloning niet worden geprikkeld tot het onzorgvuldig behandelen van klanten of het nemen van risico's die niet stroken met de bedrijfsstrategie van Dealer Totaal Concept. Afhankelijk van de bedrijfsresultaten en het functioneren van de medewerker bestaat de mogelijkheid om een bonus uit te keren.

Wat verwachten wij van jou?

Je mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen, maar wij zijn afhankelijk van de informatie die jij aan ons verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet geheel te vergoeden. Ook een aanvraag voor een consumptief krediet moeten wij helaas afwijzen als blijkt dat onjuiste of niet complete informatie is aangeleverd. Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is het belangrijk dat je ons op de hoogte stelt van jouw financiële situatie, jouw risicobereidheid en eventueel elders lopende verzekeringen en/of overige financiële producten. Wij verwachten dat je ons proactief informeert over alle relevante veranderingen in je persoonlijke of financiële situatie die invloed kunnen hebben op de verzekering of financiële producten.

Ook wanneer jouw persoonlijke situatie of contactgegevens wijzigen (bijvoorbeeld door samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden van partner, relevante wijziging van jouw inkomen, verhuizing of verbouwing) of andere zaken zich voordoen die van invloed kunnen zijn op jouw financiële producten, verwachten wij dat je deze aan ons doorgeeft. Hiermee stel je ons in staat om jouw financiële producten aan jouw nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kun je uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Heb je een klacht?

Wij doen zo goed mogelijk ons best om je te voorzien van onze adviezen en dienstverlening. Indien je echter ergens niet geheel tevreden over bent, verzoeken wij je ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Je kunt jouw klacht schriftelijk of per e-mail via klachten@dealertotaalconcept.nl aan ons kenbaar maken. Alle klachten worden zo spoedig mogelijk door ons behandeld.

Mocht je menen dat wij niet adequaat op jouw klacht hebben gereageerd, dan kun je, je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Tel. 070-3338999
www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer: 300.000913 (Dealer Totaal Concept B.V) en 300.013880 (Dealer Totaal Concept Verzekeringen B.V.).

Jouw persoonsgegevens

Om je goed te kunnen adviseren over welke financiële producten bij jouw situatie passen, gaan wij met je in gesprek en vragen wij je om gegevens. Het gaat om gegevens die wij nodig hebben om ons advies uit te kunnen voeren of om

je te kunnen adviseren. Dit zijn bijvoorbeeld jouw contactgegevens (NAWTE) en overige gegevens die van belang zijn (beroep, burgerlijke staat, gezinssamenstelling), maar ook jouw identificatiegegevens en financiële gegevens zijn. Belangrijke gegevens die vertrouwelijk zijn.

Wij gaan zorgvuldig met jouw gegevens om

Met de gegevens die wij van je ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van jou ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van je krijgen om een analyse van jouw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door je gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer je ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor jou te realiseren financiële zekerheid. Wij geven de van jou ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van jouw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor je uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor je uit te voeren. Indien je een product via ons afsluit worden jouw persoonsgegevens minimaal 5 jaar na beëindiging van het financiële product bewaard. Indien je wel een aanvraag hebt ingediend maar geen product bij ons hebt afgesloten, houden wij jouw gegevens 1 jaar in ons bestand voor het geval je later alsnog een product via Dealer Totaal Concept wilt afsluiten.

Wat zijn jouw rechten?

Als betrokkene hebt je het recht om in te zien welke informatie wij van jou in onze administratie hebben opgeslagen. Je kunt hiertoe een verzoek indienen via compliance@dealertotaalconcept.nl. Bent 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 je ontvangen doordat je 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, verwijdering of beperking niet uitvoeren, heb je het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in de stellen bij de Burgerlijke rechter. Voor meer informatie verwijzen wij je naar www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Privacyverklaring

Jouw persoonsgegevens worden opgenomen in onze administratie en die van de aanbieder waar het contract of de verzekering wordt aangevraagd. Op onze administratie is onze privacyverklaring van toepassing. Deze kun je op onze website lezen. Door ondertekening van de aanvraag ga je akkoord met onze privacyverklaring en opname van jouw persoonsgegevens in onze administratie.

Wij doen meer voor jou

Vanzelfsprekend behartigen wij de belangen van onze relaties op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening is niet geheel uit te leggen in deze Dienstenwijzer, onze service omvat meer dan wij nu kunnen aangeven. Mocht je nog vragen hebben, aarzel dan niet om ons om een verdere toelichting te vragen van onze uitgebreide dienstverlening. Wij doen het graag voor je en zijn je graag van dienst.