De Financiële Alliantie

DIENSTENWIJZER
2026.4

Govert Flinckstraat 1 · 8021 ET Zwolle · 038 - 421 44 57 · info@dfamail.nl · www.definancielealliantie.nl
IBAN: NL14 INGB 0009 0136 87 · AFM: 12019468 · KiFid: 300.013.987

Samen goed geregeld.

Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat u duidelijk inzicht heeft in onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u wat u van ons kunt verwachten.

Heeft u vragen? Neem gerust contact met ons op.

Onze gegevens

Onze gegevens luiden Dutch Mortgage Group B.V. tevens handelend onder de naam: De Financiële Alliantie.

Adres:	Govert Flinckstraat 1, 8021 ET te Zwolle
Telefoonnummer:	038 - 421 44 57
Website:	www.definancielealliantie.nl
E-mail:	info@dfamail.nl
KvK-nummer:	05081531

Onze vergunning en dienstverlening

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer 12019468 en bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.013987.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld

Wij adviseren op basis van een objectieve analyse. Voor hypotheken en verzekeringen vergelijken wij het aanbod van een groot aantal aanbieders. Wij zijn volledig zelfstandig: geen enkele bank of verzekeraar heeft een deelneming in ons bedrijf en wij hebben zelf geen deelneming in een aanbieder. Wij hebben ook geen verplichting om een bepaald aantal producten bij een bepaalde aanbieder onder te brengen.

Waarin wij u adviseren

Wij zijn specialist in hypotheken en verzekeringen voor particulieren. Onze dienstverlening bestaat uit:

- Hypotheken. Advies en bemiddeling bij aankoop, verbouwing, verduurzaming, verhoging, oversluiten en het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid.
- Schadeverzekeringen voor particulieren. Advies, bemiddeling en beheer van onder meer woonhuis-, inboedel-, aansprakelijkheids-, rechtsbijstands- en motorrijtuigverzekeringen. Dit is een vast onderdeel van onze dienstverlening.
- Overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Meestal in samenhang met uw hypotheekadvies.
- Vermogensopbouw en oudedagsvoorziening. Advies en bemiddeling in producten waarmee u vermogen opbouwt of een aflossing regelt, zoals banksparen, lijfrente en kapitaalverzekeringen. Vaak in samenhang met uw woning of met uw inkomen later.
- Een abonnement voor particuliere klanten. Doorlopend beheer van uw hypotheek en verzekeringen, en het verzorgen van uw aangifte inkomstenbelasting en uw toeslagen.

Onze vergunning is op onderdelen ruimer dan wat wij in de praktijk doen. Wij adviseren niet over beleggingsfondsen en niet over collectieve pensioenregelingen voor werkgevers. Heeft u daar een vraag over, dan verwijzen wij u door naar een specialist.

Hoe wij u kunnen helpen

Wij bieden verschillende vormen van dienstverlening aan, afgestemd op uw behoeften:

1. Inzicht in uw financiële situatie - Wij helpen u inzicht te krijgen in uw financiële situatie en de risico’s die u loopt.
2. Vergelijken en selecteren - Wanneer u een algemeen idee heeft van welk financieel product u zoekt, helpen wij bij het vergelijken en selecteren van de beste optie.
3. Klankbordfunctie - Wij bieden ondersteuning bij het verkennen van financiële mogelijkheden en adviseren u over de beste aanpak.
4. Volledig advies en afsluiting - Wij begeleiden u volledig bij het kiezen en afsluiten van een financieel product, waarna onze dienstverlening in principe stopt.
5. Beheer en nazorg - Wij bieden langdurige ondersteuning, inclusief tussentijdse wijzigingen, schades en aanpassingen van uw producten. Zie hierna onder "Nazorg en beheer".

Het abonnement

Met een abonnement regelen wij uw financiële zaken doorlopend. U heeft dan een vast contactmoment per jaar, wij beheren uw hypotheek en verzekeringen en wij verzorgen uw aangifte inkomstenbelasting en, als dat voor u speelt, uw toeslagen.

De aangifte inkomstenbelasting en het aanvragen van toeslagen laten wij uitvoeren door onze partner Mijn Belasting Service. Wij verzamelen uw gegevens en blijven uw aanspreekpunt; Mijn Belasting Service stelt de aangifte op en dient deze in. Fiscale dienstverlening valt niet onder onze AFM-vergunning en staat niet onder toezicht van de AFM. Voor het uitwisselen van uw gegevens hebben wij met Mijn Belasting Service een verwerkersovereenkomst gesloten. U geeft ons vooraf toestemming om uw gegevens voor dit doel te delen.
De inhoud, de kosten, de looptijd en de opzegtermijn van het abonnement staan in de abonnementsovereenkomst die u van ons ontvangt voordat het abonnement ingaat.

Nazorg en beheer

Na het afsluiten van uw hypotheek of verzekering blijven wij bereikbaar. Wat wij daarna voor u doen, spreken wij vooraf met u af. Er zijn twee varianten:

- Met abonnement: actief beheer. Wij nemen zelf contact met u op, minimaal één keer per jaar en tussentijds bij gebeurtenissen die invloed hebben op uw situatie, zoals een renteherziening, verbouwing, gezinsuitbreiding, scheiding of pensionering.
- Zonder abonnement: wettelijke nazorg. Wij informeren u over wijzigingen waarover wij u wettelijk moeten informeren en over wijzigingen in uw product. Wij nemen dan niet uit onszelf contact met u op om uw situatie opnieuw te bekijken. Heeft u een vraag of verandert er iets? Neem gerust contact op; wij helpen u dan tegen het op dat moment geldende tarief.

Welke variant voor u geldt en wat die kost, leggen wij vóór de start van ons advies vast in de Opdracht tot Dienstverlening.

Hoe wij worden beloond

Wij zijn open over onze beloning. U weet vooraf wat onze dienstverlening kost.

- Hypotheken, overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en producten voor vermogensopbouw. Hiervoor geldt een wettelijk provisieverbod. Wij ontvangen dus niets van de geldverstrekker, de bank of de verzekeraar; u betaalt ons rechtstreeks een vast bedrag dat wij vooraf met u afspreken.
- Schadeverzekeringen voor particulieren. Hiervoor ontvangen wij provisie van de verzekeraar. Die provisie is onderdeel van de premie die u betaalt. U betaalt ons voor deze verzekeringen geen aparte advieskosten. De hoogte van de provisie verschilt per verzekeraar en per product. Wilt u weten wat wij op uw verzekering ontvangen? Vraag het ons, dan vertellen wij het u.
- Abonnement. Hiervoor betaalt u een vast bedrag per maand of per jaar.

Voordat wij aan de slag gaan, ontvangt u van ons deze dienstenwijzer en het dienstverleningsdocument (de Vergelijkingskaart) met de kosten van onze dienstverlening.
Onze medewerkers ontvangen een vast salaris. Wij belonen niet op basis van omzet of het aantal afgesloten producten. Ons volledige beloningsbeleid sturen wij u op verzoek toe.

Verwijzen wij u door naar een taxateur of naar onze partner voor verduurzaming of energie, dan ontvangen wij daarvoor in een aantal gevallen een kleine vergoeding. U bent altijd vrij om zelf een andere partij te kiezen; daar zit geen enkele verplichting aan vast. Wilt u weten of dat in uw situatie speelt en om welk bedrag het gaat? Vraag het ons.

Wij zijn wettelijk verplicht om in bepaalde gevallen cliëntenonderzoek uit te voeren. Dit betekent dat wij uw identiteit en financiële gegevens kunnen controleren voordat wij u van dienst kunnen zijn. Indien uit ons onderzoek blijkt dat dienstverlening niet mogelijk is, behouden wij ons het recht voor om de aanvraag te weigeren. Wij controleren in sommige gevallen ook sanctielijsten in overeenstemming met de Sanctiewet.
Wij vragen u daarom om een geldig identiteitsbewijs en, als daar aanleiding voor is, om aanvullende informatie over de herkomst van uw middelen. Hoe wij dat doen, staat in ons Wwft-beleid.

Klachtenprocedure

Wij streven naar de beste service, maar als u niet tevreden bent, horen wij dat graag.

1. Meld uw klacht bij ons – Wij proberen uw klacht direct op te lossen.
2. Interne beoordeling – Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging, met de naam van degene die uw klacht behandelt. Wij handelen uw klacht in beginsel binnen 6 weken af.
3. Niet tevreden? – Bent u het niet eens met ons standpunt, dan kunt u uw klacht binnen 3 maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of aan de burgerlijke rechter.

Kifid Contactgegevens:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Tel. 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl
Ons Kifid-nummer: 300.013987

Slotbepaling

Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van onze dienstverlening en worden niet gedeeld met derden, tenzij dat noodzakelijk is voor onze dienstverlening of wettelijk verplicht. Onze Functionaris Gegevensbescherming is Joost Fokke, bereikbaar via info@dfamail.nl. Meer informatie staat in ons privacy statement op onze website.

De meest actuele versie van deze dienstenwijzer is te vinden op www.definancielealliantie.nl. Op verzoek sturen wij u een exemplaar toe.

Versie 2026.4. Deze versie vervangt de eerdere versies van 2026 en versie 2025.1. Wij herzien deze dienstenwijzer jaarlijks en tussentijds bij wijzigingen in onze dienstverlening of in wet- en regelgeving.