



@finas^{groep}
financiële bescherming en planning

KLANTENCHARTER 2011-2012

 **Landbouwkrediet**
BANK & VERZEKERINGEN

Reeds 30 jaar tot uw dienst.



Gestart als lokaal LANDBOUWKREDIET-agent, groeide de activiteit al vlug uit tot een professioneel bankkantoor. De basisactiviteiten verschoven van de verkoop van eenvoudige bankproducten naar ruim advies bij alles wat met financiën en verzekeringen te maken heeft. Niet enkel de particulier, maar ook een ruime groep zelfstandigen vindt haar weg naar LANDBOUWKREDIET ASSE.

Vandaag staat een ploeg van zes medewerkers klaar om u op een professionele manier te adviseren. Zo zorgen wij er voor dat u steeds op beide oren kan slapen. Particulieren én zelfstandigen garanderen we een persoonlijke service. Onze doelstelling: klanten die voor de volle 100% tevreden zijn.

Daarom gaan wij een stapje verder. Wij verkopen niet langer verzekeringen, kredieten en financiële producten. Neen, eerst luisteren we naar u, dan zoeken we via dialoog naar mogelijke oplossingen om ten slotte die oplossingen de gepaste invulling te geven. We bieden u de zekerheid van een compleet en doordacht advies voor uw situatie vandaag en met het oog op mogelijke toekomstige wijzigingen.



**Onze doelstelling is ondubbelzinnig:
ervoor zorgen dat u vandaag en morgen zorgeloos leeft.**

Meermaals stellen klanten ons volgende vragen:

- Wij willen trouwen. Wat zijn de financiële en fiscale gevolgen?
- Hoe kunnen we een deel van ons vermogen voordelig schenken aan onze kinderen?
- Kunnen wij voor onze ouders instaan als ze zwaar ziek worden?
- Is ons vermogen wel optimaal samengesteld?
- Hoe luxueus zie ik mijn oude dag en hoe plan ik dit?
- Ben ik wel goed verzekerd?

Om deze vragen correct te beantwoorden kiest uw kantoor voor een globale benadering waarbij uw behoeften, wensen en verwachtingen centraal staan. Dit betekent concreet dat wij eerst inzicht wensen te verwerven in uw situatie vandaag en in uw verwachtingen voor de volgende jaren. Op basis van deze 'robotfoto' ontwikkelen wij voor u een voorstel op maat dat we samen bespreken.

Ondersteunend aan deze basiskeuze stelt Groep @finas u een cocktail van producten en diensten ter beschikking die elkaar onderling versterken en resulteren in een sluitend geheel.



**Onze doelstelling is ondubbelzinnig:
ervoor zorgen dat u vandaag en morgen zorgeloos leeft.**

COCKTAIL!

1. Human Capital

Onze medewerkers zijn competent. Regelmatige interne en externe bijscholing zorgt ervoor dat hun advies steeds rekening houdt met de meest actuele stand van zaken.



2. Onze servicemix

Als klant kan u steeds beroep doen op een aantal services die wij speciaal voor u ontwikkelden:

- Centraal gelegen kantoren, met voldoende parkeermogelijkheid
- Per week meer dan 25 uur beschikbaar
- 24/24 uur telefonisch bereikbaar bij noodsituaties
- Een website (www.adfinas.be) waar u een aantal standaarddocumenten kan downloaden
- Een Cash&More-automaat die dagelijks beschikbaar is van 6 tot 23 uur
- Op eenvoudige vraag: een overzicht of nazicht van uw verzekeringen
- Eventuele klachten worden zorgzaam behandeld en krijgen een passende oplossing

Klanten die zowel hun bank- als verzekeringsdossiers aan ons toevertrouwen hebben een streepje voor. Een Fidelio-klant met minimaal 4 polissen krijgt een VIP-behandeling.

Fidelio-klant?

Fidelio legt een mooie, noodzakelijke basis voor de VIP-klant. Het Landbouwkrediet is een bank met een stevige coöperatieve verankering: een gedeelte van zijn kapitaal wordt bijeengebracht door de klanten die inschrijven op maatschappelijke aandelen van de erkende kassen. Dit duurzaam engagement verdient een tegenprestatie. Daarom werd het concept Fidelio uitgedacht. Fidelio is een origineel programma met exclusieve voordelen voor de cliënt-coöperatoren zoals een hoog dividend, een gratis zichtrekening, een gratis bankkaart, een vergoeding voor elektronisch bankieren en dergelijke meer. Voor meer info kan u zich wenden tot onze medewerkers of tot www.fidelio.be.

Niet alleen geven we onze VIP-klanten een globaal advies, we bieden hen ook steeds een maatoplossing aan:

- We nemen contact met hen op en wijzigen zo nodig de productmix
- Jaarlijks ontvangen zij een overzicht van hun verzekeringspolissen, samen met een behoefteanalyse
- Bij vraag naar bijkomende producten ontvangen ze een volledig uitgewerkte marktstudie
- Een probleem van een VIP-klant wordt prioritair behandeld
- Een VIP-klant nodigen we uit voor onze infovergaderingen
- Een VIP-klant staat op de eerste rij wanneer er tickets of kleine verrassingen te winnen zijn

3. Onze productenmix

Na een complete marktstudie selecteerden we voor u de sterkste producten met de beste prijs / kwaliteit verhouding.



COCKTAIL!



4. Financiële planning

Wij helpen u graag bij het waarmaken van uw dromen. We vertrekken hiervoor vanuit uw actuele situatie en de verwachtingen naar de toekomst. Samen gaan we in gesprek. Zo leggen we stuk voor stuk de bouwstenen voor uw persoonlijk financieel plan. We werken op basis van 4 bouwstenen:



5. Onze informatiemix

Informatie is de sleutel tot kennis.

Groep @finas hecht er dan ook veel belang aan haar klanten regelmatig te informeren over actuele thema's en onderwerpen. Zo bent u steeds op de hoogte en kan u met kennis van zaken handelen.

Onze klanten ontvangen de kantoorfolder en hebben vrije toegang tot onze website www.adfinas.be waar ze allerlei documenten kunnen afdrukken.

Exclusief voor onze VIP-klanten hebben wij nog volgende informatiedragers ontwikkeld:

- Onze nieuwsbrief Inzicht: ontvangt u 4 x per jaar en behandelt een waaier aan onderwerpen die u als particulier zeker interesseren.
- Onze elektronische nieuwsbrief Finactua: nieuwsbrief met informatie over opbouw en beheer van uw vermogen, fiscaliteit, successie, pensioenen en sociale zekerheid.
- Uitnodigingen infoavonden: minstens 1 keer per jaar nodigen wij u uit voor een informatieve ontmoeting rond beleggingen of andere actuele thema's.

Tevens wensen wij onze klanten nog beter te leren kennen. Uw comfort en passies liggen ons immers nauw aan het hart. Hiervoor werd een elektronische en een papieren vragenlijst ontwikkeld. U kan deze bekomen via fd2.formdesk.com/consensio/adfinas (ook op te starten via onze website) of op eenvoudige vraag aan het loket. Zo kunnen wij u niet alleen goed informeren over zaken die u interesseren, maar weten we ook wie we een plezier doen met uitnodigingen voor evenementen die Groep @finas sponsort.

