

Dienstenwijzer Finzicht**Inleiding**

Geachte cliënt,

1. De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2006 is de Wet financieel toezicht in werking getreden die eist dat consument voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgt over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) u biedt. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.
2. Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft.
3. De complete tekst van de Wet financieel toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële markten; www.afm.nl.

Ons kantoor is gespecialiseerd in, hypotheken & hypothecaire planning, verzekeringen en financiële diensten. Wij willen U graag laten zien hoe onze werkwijze is. Bij onze werkwijze staat U als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en Uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. Door deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij U wegwijs bij ons kantoor: Finzicht. Hierna vindt U, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar U terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?**Naam en****adresgegevens****FINZICHT**

Fonteinlaan 5a

2012JG Haarlem

Bereikbaarheid

U kunt ons bereiken per

Website: www.finzicht.nl

Telefoon: 023 – 533 27 67 (buiten kantoor tijd: doorgeschakeld)

e-mailadres: info@finzicht.nl

Vanzelfsprekend kunt U ons tijdens kantooruren bereiken. Van maandag tot en met vrijdag zijn wij bereikbaar van 09.30 tot 17.00 uur. Het maken van een afspraak buiten kantoor tijden voor een bezoek aan huis behoort ook tot de mogelijkheden.

Ons kantoor behartigt Uw belangen op het gebied van hypotheken, verzekeringen en financiële dienstverlening.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM, Autoriteit Financiële Markten
- NVHP, Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners
- SEH, Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs
- KiFiD, Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van ondermeer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12048738.

Het register van vergunninghouders kunt U raadplegen op www.afm.nl.

Internet:

Op onze eigen website, www.finzicht.nl vindt u regelmatig tips en informatie. U kunt hier ook poliswijzigingen doorgeven en een schade melden alsmede diverse formulieren downloaden of een klacht melden. Ook het on-line afsluiten van enkele verzekeringen behoort tot de mogelijkheden.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer **84963042** KvK Amsterdam

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in verzekeringen, hypotheken en financiële producten en -diensten van diverse aanbieders. Hierna geven wij aan op welke gebieden wij U van dienst kunnen en mogen zijn.

Hypothecair krediet

Indien U een woning koopt, zult U hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dit is een belangrijk adviesmoment. Immers, U beslist hier over een verplichting die U aangaat voor een langere periode, soms wel tot dertig jaar. Bij een dergelijk beslissing moet U als consument op veel zaken letten. Niet alleen de hoogte van de rente, maar ook de periode waarvoor U de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor U belangrijk zijn. Wij mogen U op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens U de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om tot een voor U passende offerte te komen.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. U kunt hierbij denken aan een opstal- of inboedelverzekering. Vanzelfsprekend zijn er nog vele andere schadeverzekeringen te noemen. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen en te adviseren in alle schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om Uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee U te zijner tijd de schuld van Uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van alle levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen U en de levensverzekeraar verzorgen.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een ouderdagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

U hebt de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren, begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor.

Voor beleggingen werken wij op uitsluitend op basis van “Execution only”

Bij “execution only” maakt u zelf de keuze voor een verzekerings- bancaire of ander product en voert u bij de aanvraag ervan zelf de gegevens in die nodig zijn. Omdat onze adviseur u hierbij geen advies heeft gegeven of handelingen heeft verricht, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid bij voor enige schade die het gevolg is van een onjuiste keuze die u heeft gemaakt, of fouten die zijn ontstaan bij het invoeren van de aanvraag.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt U op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening, maar ook via de bedrijfspaarregeling of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen U en de financiële instelling.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om U te kunnen adviseren wat wij in Uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij Uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor U optreden.

Hoe zit het met onze kosten

Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij bedrijfskosten. Denkt U maar aan de salarissen, de kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen u als klant de keuze te laten

Hierover maken wij van te voren met u een afspraak. Er zijn vier mogelijkheden:

1. Wij ontvangen van de financiële instelling waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf
2. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
 - a. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
 - b. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
 - c. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
 - d. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.Eventueel verschuldigde BTW komt bovenop het door ons in rekening gebrachte tarief
3. Wij spreken een tarief inclusief BTW per opdracht met u af
4. Wij spreken een combinatie van bovenstaande mogelijkheden af.

In de Beloning & Vergoedingen bijlage kunt u uitgebreid terugvinden hoe onze beloning tot stand komt.

Wat verwachten wij van u?

In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt..

Wij vragen ook iets van U

Om Uw belangen op het gebied van verzekeringen, hypotheken en financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van U.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die U ons verstrekt. In de relatie die wij met U hebben, vragen wij van U, afhankelijk van actualiteiten,

- dat U ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in Uw inkomenssituatie, of dat U recent grote uitgaven hebt gedaan voor Uw woning. De informatie die wij van U ontvangen, is mede bepalend voor de adviezen die wij U geven. Tevens is dit in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden;
- Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft;

Dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even.

Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren

Totaalbeeld

Het is belangrijk dat wij een totaalbeeld hebben van Uw financiële portefeuille. Het is mogelijk dat U bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en elders laat begeleiden. Om Uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het van belang dat U ons informeert over deze producten. Zo kan voorkomen worden, dat wij U niet attent zouden maken op een bepaald risico, omdat wij konden denken dat U dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij U mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van Uw verzekeringspakket en financiële productenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij U ons te informeren over wijzigingen in Uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op het in het verleden door ons uitgebrachte advies op het gebied van verzekeringen, hypotheken en financiële diensten. Denkt U bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor U een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij U informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij U wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij U informatie toesturen omdat wij denken dat U zich daarmee nog beter kunt oriënteren op de bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen U al de door ons toegezonden informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij U de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform Uw wensen. Het spreekt vanzelf dat wij deze documenten ook controleren alvorens deze aan U op te sturen.

Privacyverklaring

Op onze werkzaamheden is de privacyverklaring van toepassing. Deze kunt u downloaden via onze website www.finzicht.nl of wordt u op verzoek via mail toegezonden

Als U een klacht hebt

Wij behartigen Uw belangen op het gebied van deze verzekeringen, hypotheken en financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dat kan er toe leiden dat U een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien U een klacht hebt, vragen wij U dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij Uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt U zich altijd wenden tot het, een onafhankelijke stichting, die Uw klacht verder zal beoordelen. Ons aansluitnummer is 300.018203

U kunt zich hiervoor wenden tot:

- KiFiD, Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
www.kifid.nl
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)

Aan de behandeling van Uw klacht bij ons zijn voor U geen kosten verbonden.