Waarom deze dienstenwijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

U ontvangt bij de afspraakbevestiging, naast deze dienstenwijzer, ook een exemplaar van de vergelijkingskaart passend bij het adviesgesprek dat u heeft.

Onze vergelijkingskaart en onze algemene voorwaarden vindt u uiteraard ook terug op onze website: www.finenzozaanstad.nl en op https://finenzo.nl/vestiging/zaanstad/documenten/

Wanneer u naar aanleiding van dit document vragen heeft vernemen wij dat uiteraard graag van u.

1. Wie zijn wij?

Finenzo Zaanstad biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- hypotheken,
- verzekeringen,
- pensioenen,
- sparen,
- beleggen,
- consumptief krediet.

Finenzo Zaanstad is aangesloten bij Finenzo Coöperatief U.A. Een netwerk van onafhankelijke samenwerkende financieel advieskantoren.

1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur. Op afspraak kunnen wij u ook buiten kantooruren van dienst zijn.

Postadres	: Zuideinde 49
Postcode	: 1541 CA
Plaats	: Koog aan de Zaan
Telefoon	: (075) 612 14 17
E-mail	: zaanstad@finenzo.nl
Internet	: www.FinenzoZaanstad.nl
KvK-nummer	: 34210671

Wij hebben verschillende advieskantoren in de Zaantreek.

- Zuideinde 49 in Koog aan de Zaan
- A.F. de Savornin Lohmanstraat 8 in Zaandam
- Heiligeweg 91 in Krommenie en
- Plein 13 1A, 1521 AD Wormerveer

Vooraf stemmen vooraf telefonisch met u af waar u een afspraak heeft en dat bevestigen wij u via de mail.

1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Onze adviseurs beschikken allemaal over de vereiste vakdiploma's.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12002435, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.
Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.
Ons kantoor laat zich periodiek vrijwillig toetsen aan de wettelijke vereisten door een onafhankelijke instelling.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; Ons bedrijf voldoet aan de regelgeving van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Wij zijn aangesloten bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
Wij maken gebruik van AI tbv onze dienstverlening.
Uw data bewaren wij op een in Nederland gesitueerde server.
De beveiliging van uw gegevens heeft een hoge prioriteit voor ons. Uw gegevens worden bewaard zolang de wetgever dat van ons vereist. Aangezien uw advies construeerbaar moet zijn gedurende de looptijd van uw hypotheek kan dat maximaal 30 jaar zijn. U heeft bij ons op kantoor te allen tijde inzage in het dossier dat wij van u hebben. Op uw verzoek kunnen wij uw gegevens verwijderen zolang dat niet in strijd is met onze wettelijke verplichting.
Onder geen beding verkopen wij uw gegevens aan andere partijen. Indien u van mening bent dat wij in strijd handelen met de AVG kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

1.3 Onze relatie met financiële instellingen

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheken, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten.

1.4 Zeggenschap

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

1.5 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

2. Dienstverlening voor complexe producten

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt.

Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

2.1 Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste gesprek van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

2.2 Adviseren

Na de oriëntatie maken wij een grondige analyse op basis van uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij uiteindelijk schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Ons advies willen we graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.(Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, bent u bij Finenzo ook aan het juiste adres.)

2.3 Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met vrijwel alle aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kunnen wij deze bemiddelingsrol voor u vervullen. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die wij voor u doen leggen wij vooraf vast in een opdrachtbevestiging.
(Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.)
In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is echter ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

2.4 Update

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan een aanpassing van het product zijn vanwege gewijzigde omstandigheden. Denkt u aan echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten en welke niet.

2.5 Urenindicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hierna een overzicht. Het betreft hier een indicatie van het **gemiddeld** aantal uren, de aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek	Aantal uren zonder hypotheek
Hypotheek: alle aflossingsvormen Advies + bemiddeling	20	
Alleen bemiddelingstraject	13	
Pensioen advies ZZP-er Advies + bemiddeling	3	14
Pensioen advies werknemer		4
AOV voor IB ondernemer		10
Woonlastenverzekering	3	5
Overlijdensrisicoverzekering	3	5
Uitvaartverzekering		3

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 tot 3 uur per jaar bij.

2.6 Niet complexe producten als verzekeringen

Op basis van uw wens leggen wij direct een oplossing neer die past bij de vraagstelling. Dan loopt het advies en het bemiddelingstraject meer samen. Van een schriftelijke opdrachtbevestiging is dan ook geen sprake.

3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u:
Dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt die van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht namelijk achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan bent u zelf verantwoordelijk voor de gevolgen.

In geval van een verzekering kan het zelfs betekenen dat de verzekeraar (op grond van de verzekeringsvoorwaarden) gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs als u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. U moet hierbij denken aan veranderingen van uw telefoonnummer en mailadres (voor de verzending van onze digitale nieuwsbrief), maar ook aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en aan veranderingen in uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie.

4. Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen voor uw hypotheek of krediet betaalt u rechtstreeks aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. In specifieke gevallen ontvangt u periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij.
Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening.
Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) gaan meestal via een automatische incasso of soms per acceptgiro, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

5. Hoe worden wij beloond?

Bij ons kunt u kiezen uit verschillende vormen van directe beloning (vast bedrag of uurtarief). En in geval van verzekeringen is dat provisie. Hieronder leggen wij uit wat de verschillende beloningsvormen inhouden. Ook is een combinatie van de verschillende beloningsvormen mogelijk.

5.1 Beloning op basis van een vast of uurtarief

Het is mogelijk om ons op basis van een uurtarief te betalen. Wij hanteren hiervoor het tarief van € 185 exclusief BTW. En € 495 opstartkosten. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling besteden.

Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

Uiteraard kan er vooraf een vast bedrag afgesproken worden. U heeft dan achteraf geen verrassingen. In onze vergelijkingskaart leest u dat de gemiddelde prijs voor advies en bemiddeling € 3.695 is. Deze is als volgt opgebouwd:

Advies en bemiddeling hypotheek		€ 3.695
Kortingen		
Korting starter	€ 400	
Korting verzekeringen via ons	€ 100	
Mogelijke Opslagen		
Ondernemer / Expats		€ 500
Draagplichtovereenkomst		€ 295
Overlijdensrisicoverzekering/Woonlastenverz		€ 175
Dossierkosten inkoopcombinatie		€ 395
Schenking		€ 175
Bankgarantie regelen		€ 125
Overbruggingshypotheek		€ 175
Explain / voorlegzaak / bespreeksituatie		€ 500
Buitenlands inkomen		€ 250
Bieden met zekerheid		€ 295
Extra hypotheekofferte op verzoek		€ 450
Afkoop verzekeringen per polis		€ 175
Familiebank		in overleg

(Deze opgave is niet limitatief. Uiteraard bespreken wij uw situatie met u. In onze opdrachtbevestiging leggen wij de persoonlijke afspraak met u vast.)

5.2 Beloning op basis van een serviceabonnement

Aansluitend op ons vaste tarief bieden wij u de mogelijkheid om een serviceabonnement af te sluiten. Voor dit serviceabonnement betaalt u maandelijks een vaste bedrag. In een separate overeenkomst maken wij apart met u een afspraak over de nazorg die wij u dan bieden.
Hierin staat wanneer u recht heeft op een onderhoudsgesprek, onze digitale en/of papieren nieuwsbrief, adviesgesprek bij renteverlenging en andere zaken. U voorkomt hiermee dat u ons voor elk toekomstgesprek apart dient te betalen.

5.3 Beloning schadeverzekeringen

Op schadeverzekeringen ontvangen wij van de verzekeraar 5% tot 20% provisie van de premie (afhankelijk van de soort verzekering). Hiervoor maken wij offertes, wikkelen wij schades af en beschermen je rechtspositie met alle ervaring, kennis en kunde die we hebben. Ook verwerken we alle wijzigingen en lossen administratieve -en betalingsproblemen op.
Bij offertes vergelijken we tussen zoveel mogelijk verzekeraars, waar we vrij uit kunnen kiezen.
Vóór het afsluiten van een verzekering delen we transparant

met u de exacte provisie die ons kantoor ontvangt.
De premie van een schadeverzekering is altijd belast met 21% assurantiebelasting.
Wij benoemen altijd vooraf de premie inclusief alle kosten.

5.4 BTW

Soms is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

5.4 Update

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag of uurtarief, kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies.
Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning gedurende de looptijd van uw financiële producten, adviseren wij u om een serviceabonnement te sluiten.
Handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij u in rekening gebracht op basis van een uurtarief of een overeengekomen vast tarief.

5.5 Intrekking opdracht

Wij doen altijd ons best om u te helpen. Maar we kunnen niet gratis werken. Wanneer u uw opdracht intrekt (tenzij wij vooraf anders schriftelijk overeenkomen), na ondertekening van de opdrachtbevestiging, zijn wij gerechtigd de gemaakte uren in rekening te brengen. ***(Bij het annuleren van een getekende offerte brengen wij u de bestede uren in rekening met een minimum van € 1500,-.)***

5.6 Samenwerking met derden

Finenzo Zaanstad heeft afspraken met derden omtrent het doorverwijzen van klanten. Onderdeel van de afspraken is, dat als een doorverwijzing leidt tot de bemiddeling van een hypothecaire geldlening of ander financieel product, de samenwerkende partij van ons hiervoor een financiële beloning kan ontvangen. De samenwerkende partij ontvangt van nooit meer dan € 150 per doorverwijzing. Indien hiervan bij u sprake is, zullen wij u dit uiteraard ook bevestigen in onze opdrachtbevestiging.

6. Beëindiging van de relatie

Ons kantoor hanteert geen opzeggingstermijn of kosten als u geen klant meer wilt zijn bij ons. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende producten over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze.
Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

Wij zullen uw dossier op uw verzoek verwijderen uit onze administratie zolang deze verwijdering niet in strijd is met onze wettelijke plicht het advies construeerbaar te houden. (Voorbeeld: Wanneer een ander uw belangen gaat behartigen bijvoorbeeld voor uw hypotheek, maar wij hebben het oorspronkelijke advies gegeven dan dienen wij uw gegevens die betrekking hebben op dat advies te bewaren tot het moment dat u het betreffende product niet meer heeft.)

7. Beloning van de medewerkers

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste deel uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie (en beoordeling) kunnen onze adviseurs een gedeeltelijke variabele beloning ontvangen (maximaal € 50 per dossier). De variabele beloning is afhankelijk van een aantal factoren waarbij de kwaliteit van elke dossier de belangrijkste pijler is. De dossiers worden dus ook per medewerker getoetst. De totale variabele vergoeding zal nooit meer bedragen dan 20% van het vaste salaris.
Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van klant en onze onderneming op lange termijn.

8. Klachtenregeling

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij verzekerd via onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons bedrijf is ingeschreven bij het Kifid onder nummer 300.000323.

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid, Postbus 93257, 2509 AG in DEN HAAG

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst