

## 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 als consument 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.

In onze procedure hebben wij opgenomen dat wij elke klant laten bevestigen dat zij van ons een exemplaar van de dienstenwijzer en ons dienstverleningsdocument hebben ontvangen. De adviseur zal u dus bij het eerste contact vragen voor ontvangst te tekenen.

Deze ontvangstbevestiging is uiteraard geen opdrachtbevestiging! Die tekent u uiteraard apart.

Ons dienstverleningsdocument en onze algemene voorwaarden vind u uiteraard ook terug op onze website:

[www.finenzoaanstad.nl](http://www.finenzoaanstad.nl)

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 17.30 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 Zaanstreek. Wij 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](http://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.

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 hypotheek, 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. Onze dienstverlening

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 gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op 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 de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd 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 aan het juiste adres.

## 2.3 Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal 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 aanschaf 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.

## 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<br>Advies + bemiddeling | 22                                      |                              |
| Alleen bemiddelingstraject (execution only)              | 12                                      |                              |
| Levensverzekering<br>Advies + bemiddeling                | 5                                       | 20                           |
| Pensioen advies  |   | 37                           |
| Levensverzekering voor IB ondernemer                     |   | 22                           |
| 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 uur per jaar bij.

## 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. In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen 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 e-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

### *Hypotheek en kredieten*

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. In andere gevallen ontvangt u daarvoor 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) doet u bij voorkeur door middel van automatische incasso of 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).

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 € 135,- exclusief BTW. 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. Voor een indicatie van deze kosten verwijzen wij u naar het dienstverleningsdocument. 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 bijdrage. In een separate overeenkomst maken wij apart met u een afspraak over de nazorg die wij u kunnen 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 BTW**

Mogelijk 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.

***Eventuele 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**

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het tot dat moment aantal door ons bestede uren.

***Bij het annuleren van een getekende offerte brengen wij u de bestede uren in rekening met een minimum van € 750,-.***

### **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 mogelijk een financiële beloning ontvangt. De samenwerkende partij ontvangt van ons in de hiervoor genoemde situatie maximaal € 150 per doorverwijzing. Indien hiervan bij u sprake is zullen wij u dit uiteraard ook bevestigen in onze opdrachtbevestiging.

## 6. Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

Wij zullen uw dossier op uw verzoek verwijderen zolang deze verwijdering niet in strijd is met onze wettelijke plicht het advies construeerbaar te houden. (Wanneer een andere uw belangen gaat behartigen bijvoorbeeld op 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 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. Deze is gemaximeerd tot een eenmalige vergoeding van €100 voor een afgesloten hypotheek en zal alleen worden uitgekeerd indien het dossier voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. De totale vergoeding zal nimmer 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. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers.

## 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](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

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

Finenzo Zaanstad  
Zuideinde 49  
1541 CA Koog aan de Zaan