

Dienstenwijzer Finion Tilburg

Wat kunt u van ons verwachten en wat verwachten wij van u?

Wij vinden het van belang dat onze klanten goed inzicht krijgen in onze uitgebreide dienstverlening en weten wat zij van Finion Tilburg kunnen verwachten. Onderstaand leest u wat u van ons mag verwachten. Aan de andere kant is het ook van belang dat klanten weten wat wij van hen mogen verwachten. Alleen dan blijft ons advies immers altijd up-to-date. Vandaar dat u in deze dienstenwijzer een toelichting vindt over onze dienstverlening en manier van werken.

Bij Finion Tilburg krijgt u advies en planning van een financieel adviseur op ons advieskantoor. De medewerkers werkzaam op ons kantoor hebben alle kennis en kunde in huis om u optimaal te adviseren en u op de hoogte te houden (ook nadat alles al is ingeregeld) van eventuele wijzigingen. U kunt te allen tijden bij hen terecht met uw vragen en wensen, maar zij zullen ook periodiek contact met u opnemen om eventuele wijzigingen in uw situatie en de wetgeving (en de gevolgen daarvan) met u door te nemen. We hebben uitstekende contacten met de belangrijke banken, verzekerings- en beleggingsmaatschappijen en bemiddelen voor u bij het sluiten van een overeenkomst.

Onze gegevens

Finion Tilburg
Bezoek- en correspondentie-adres
St. Josephstraat 93
5017 GD Tilburg

Finion Tilburg is een handelsnaam van Verlaan & Van Luijken BV.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 013-5800360
Internet : www.finion.nl
E-mail : info@finion.nl

Finion Tilburg wil goed bereikbaar zijn voor haar relaties. U kunt onze vestiging telefonisch bereiken van maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.00 uur. U wordt dan persoonlijk te woord gestaan door een van onze medewerkers. Buiten kantooortijden kunt u inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact op.

Contact

Voor het maken van een afspraak kunt u bellen met ons kantoor. U kunt ook onze website bezoeken of direct via e-mail vragen stellen.

U kunt tevens uw persoonlijk adviseur per e-mail bereiken. Het e-mailadres van de adviseur staat op zijn of haar visitekaartje. Uw adviseur neemt dan zo snel mogelijk contact op.

U kunt ons ook schriftelijk bereiken. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet (tijdig) bereikt en de eventuele nadelige gevolgen die uit het niet tijdig bereiken van uw poststukken voortvloeien. Uitsluitend als u uw post aangetekend aan ons verstuurt, heeft u de zekerheid dat uw post ons bereikt.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Finion Tilburg heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

Dienstverlening

Onze dienstverlening als financieel adviseur is als volgt samen te vatten: wij begeleiden u waar het gaat om de het kiezen en inregelen van financiële producten.

Concreet betekent dit dat wij uw (financiële) situatie alsmede uw wensen, doelstellingen en prioriteiten telkens in kaart brengen en op basis daarvan adviezen uitbrengen over een door u gewenste voorziening. Vervolgens bemiddelen wij voor u bij het sluiten van de overeenkomst bij de bank, verzekeraar of andere financiële instellingen. Uw afgesloten voorzieningen dienen gelijke tred te houden met uw persoonlijke financiële ontwikkelingen. Daarom streven wij ernaar om periodiek met u uw gekozen financiële producten te bespreken. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verwachten wij van u dat u dit aan ons kenbaar maakt.

Dan verrichten wij in overleg met u de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren. Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgt Finion Tilburg voor een correcte administratieve verwerking en onderhoud in haar eigen administratie.

Wij verstrekken geen concrete beleggingsadviezen. Wel adviseren wij u omtrent asset allocatie van middelen en kunnen wij beleggingsproducten bij u onder de aandacht brengen.

Onze relatie met verzekeraars, banken en beleggingsinstellingen

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

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

Onze kosten voor advies en bemiddeling

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering.
- Dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.
- Dienstverlening met betrekking tot consumptieve kredieten verrichten wij altijd op basis van doorlopende provisie, omdat wettelijk gezien geen ander verdienmodel is toegestaan.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan:

- Veranderingen in uw uitgavenpatroon door onvoorziene omstandigheden;
- Studerende kinderen;
- Eerder stoppen met werken;
- Zelfstandig ondernemer worden;
- Erfenissen en schenkingen;
- Beëindiging dienstverband;
- Aanzienlijke salarisverhoging of salarisverlaging;
- Wijziging in de gezinssituatie;
- Aankoop andere woning;
- Verbouwen van de woning;
- Aankoop tweede woning;

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de

door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Ons privacybeleid

Finion Tilburg verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen een week zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 0900 – 200 12 01
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl
Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Onze kwaliteit

Finion Tilburg voldoet aan alle wettelijke verplichtingen om voor verzekeringen, hypotheek en financieringen te mogen bemiddelen. Voort hebben wij de voorwaarden gecreëerd om de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend hoog te houden. Concreet betekent dit dat al onze medewerkers hun functie gerelateerde kennis door training en scholing up-to-date en op hoog niveau houden.

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Finion Tilburg is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003515. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Finion Tilburg is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.001159. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Brabant staan wij geregistreerd onder dossier nummer 18072084.

Aansprakelijkheid

Finion Tilburg is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Finion Tilburg is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Finion Tilburg van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.finion.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, de standaard DVD's, onze privacyverklaring en de Algemene voorwaarden.