

Financieel voor Elkaar BV is een onafhankelijk intermediair en is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 59010940. In deze dienstenwijzer leest u de belangrijkste informatie: onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Meer informatie treft u aan op onze website, maar een vrijblijvend persoonlijk gesprek op ons kantoor is ook een goede mogelijkheid om met een van onze adviseurs kennis te maken.

## Wie zijn wij?

Financieel voor Elkaar BV  
Gauke Boelensstraat 120  
9203 RS Drachten  
0512-549494  
info@financieelvoorelkaar.nl  
www.financieelvoorelkaar.nl

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. U kunt met ons ook een afspraak maken buiten kantooruren.

## Lidmaatschappen en Registratie

Ons kantoor en onze adviseurs zijn bij diverse organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn

- Vereniging Federatie van Financiële Planners (FFP)
- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel

## AFM

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12042154

## Kifid

Het Kifid is bedoeld om u, als consument, een loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financieel dienstverlening en voor informatie over financiële zaken. U kunt hierbij denken aan producten zoals verzekeringen, hypotheek, beleggingen, kredieten of een combinatie van deze producten en overige bankproducten. U kunt altijd naar de rechter gaan in geval van een conflict maar de binnen Kifid werkzame Ombudsman en Geschillencommissie kunnen u een alternatief bieden. In een relatief kort tijdsbestek wordt in overleg met de betrokken financiële dienstverlener getracht een oplossing te vinden of wordt geoordeeld over de kwestie. Wij zijn bij Kifid aangesloten onder nummer 300.015737.

## Onze Dienstverlening

Op basis van onze vergunning van de AFM mogen wij adviseren en bemiddelen in de financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Wij kunnen u op de volgende gebieden van dienst zijn:

### Hypotheek

Om een eigen woning te kunnen kopen wordt vaak een hypotheek afgesloten. U leent dan (een deel van) de koopsom van de woning van een geldverstrekker, bijvoorbeeld een bank of verzekeringsmaatschappij. In ruil voor deze lening geeft u de woning in onderpand (hypotheek). Bij het afsluiten van een hypotheek komt heel wat kijken en u gaat een langdurige verplichting aan van vaak 30 jaar. Wij zoeken de hypotheek die bij u past en adviseren en begeleiden u gedurende het hele traject. Ook na het afsluiten van de hypotheek houden we een vinger aan de pols.

### Levensverzekeringen

Er zijn veel vormen van levensverzekeringen. Een verzekering waarmee u bij overlijden de schuld van uw hypotheek aflost, maar ook complexe verzekeringen om vermogen op te bouwen om bv eerder te kunnen stoppen met werken. Wij adviseren op het gebied van levensverzekeringen en verzorgen het contact tussen u en de verzekeringsmaatschappij.

### Schadeverzekeringen

Bij het kopen van een eigen woning is het belangrijk om de (vaak nieuwe) inboedel en de woning te verzekeren. Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van inboedelverzekeringen en opstalverzekeringen.

### Consumptieve kredieten

Met het afsluiten van een consumptief krediet (doorlopend krediet of persoonlijke lening) kan een onverwachts grote uitgave gefinancierd worden. Wij bemiddelen in consumptieve kredieten en kijken of u dit krediet verantwoord kunt afsluiten.

### Betaal- en spaarrekeningen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door bijvoorbeeld geld te storten op een spaarrekening maar ook op andere manieren. Ook het openen van een betaalrekening i.c.m. een hypotheek behoort tot de mogelijkheden. Wij staan u bij in zowel de fase van advisering als bemiddeling.

En ons kantoor heeft een vergunning om te adviseren in:

*Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (=adviseren in beleggingsfondsen)*

Wij mogen u adviseren over het beleggen in diverse beleggingsfondsen of een bankspaarproduct met beleggingselement. Ook mogen wij u in contact brengen met diverse vermogensbeheerders.

### **Wat doen wij voor u?**

U heeft een grote keuze uit hypothecaire geldleningen of complexe financiële producten. Elke vorm heeft voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Wij helpen u de hypotheekvorm of het complexe financiële product te kiezen welke goed aansluit bij uw individuele situatie. Wij gebruiken de volgende procedure om u goed te kunnen adviseren:

#### *Stap 1, Kennismaking & Inventarisatie*

Wij beginnen ons advies met een inventarisatie om zo uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van de hypotheek of complex financieel product en uw financiële situatie en de kennis en ervaring die u heeft opgedaan. Ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten en risicobereidheid liggen indien bepaalde keuzen rondom deze geldlening of complex financieel product moet worden gemaakt.

#### *Stap 2, Analyse*

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. Wij maken een eerste selectie van mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen of complexe financiële producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

#### *Stap 3, Advies*

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke hypotheekvorm of welk complex financieel product, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden. Ook de risico's die er ontstaan bij het sluiten van een financieel product en de mogelijke oplossingen hiervoor, worden in deze fase besproken.

#### *Stap 4, Bemiddeling*

Indien u dat wenst kunnen wij, namens u, alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, dat betekent dat wij in vrijheid de producten van een selectief aantal financiële instellingen kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

#### *Stap 5, Nazorg*

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de hypothecaire geldlening of complex financieel product is afgesloten, gedurende de looptijd van het product u blijven ondersteunen. Wij administreren, controleren en beheren alle bij ons gesloten financiële producten. U kunt met al uw vragen over de hypotheek of complex financieel product bij ons terecht. Wij kunnen ook periodiek controleren of deze blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien. Informeer hiervoor naar de mogelijkheden.

### **Keuze van aanbieders**

Wij zijn een onafhankelijk bedrijf, dat wil zeggen dat geen enkele financiële instelling een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in deze onderneming. De vrijheid om te kunnen adviseren in uw belang gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer

Daarnaast zijn wij ook niet gebonden als bemiddelaar. Wij maken een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars aanbieden. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn en zijn hierdoor volledig vrij in onze advisering.

### **Hoe worden wij beloond?**

Wij ontvangen van u een beloning voor onze dienstverlening.

- *Uurtarief of vaste prijs.* Wij brengen de kosten van onze werkzaamheden voor het adviseren en bemiddelen op basis van een vast bedrag per afgenomen dienst bij u in rekening. Dit kan in de vorm van een uurtarief of een vaste fee. Hiervan ontvangt u van ons een factuur. De wijze van beloning wordt vastgelegd in een Overeenkomst van Dienstverlening.
- *Provisie.* Alleen voor schadeverzekeringen en consumptieve kredieten en betaal- en spaarrekeningen. Onze beloning bestaat in dit geval uit een vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij "provisie". De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

## **Wat verwachten wij van u?**

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen we u ons zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Dit kan soms persoonlijk gevoelige informatie zijn zoals kredieten, alimentatie of achterstanden op kredieten in het verleden. Om uw belangen echter optimaal te kunnen behartigen, is het belangrijk alle elementen in kaart te hebben. Zo voorkomt u dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons verstrekt, uiterst vertrouwelijk om.

## **Als u van ons informatie ontvangt**

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van ons ontvangt. Controleer echter altijd ook zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Lees ook de andere informatie die wij u verstrekken aandachtig zodat u uw financiële situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en voordelen die daaruit voortvloeien. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.

## **Als uw situatie wijzigt**

Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door, die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of andere producten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met ons op.

## **Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële producten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen wel eens fouten maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Aarzel in dat geval niet direct contact met ons op te nemen zodat we de eventuele fout snel kunnen oplossen.

Mochten wij er samen met u niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

## **Algemene Voorwaarden**

Onze aansprakelijkheid is beperkt, zie hiervoor onze Algemene Voorwaarden. Op onze dienstverlening zijn deze voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kunt u inzien en downloaden via [www.financieelvoorelkaar.nl](http://www.financieelvoorelkaar.nl) of per email opvragen.

## **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

## Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

## Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de

## Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

## Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## Tot slot

We hopen dat deze dienstenwijzer u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Uiteraard kunnen we in dit document nooit volledig zijn. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Directie en medewerkers  
Financieel voor Elkaar BV