

Dienstverleningsdocument



Dienstverleningsdocument

Van Female Finance
Schoolbaan 74, 2371 VT Roelofarendsveen
Telefoon: +31 (0)611391019
E-mailadres: info@femalefinance.nl
Internet: www.femalefinance.nl
Handelsregister KvK: 27283475

Ons kantoor hecht veel waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridische bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015930. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Dienstverleningsdocument

Onze dienstverlening

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:
:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in pensioenverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld

Onze taak is het om u te helpen met het in kaart brengen van uw financiële situatie en eventueel producten te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

(1) De oriëntatie / het inventarisatiegesprek / de kennismaking met u

- De kennismaking (intake gesprek) en informatie over onze tarieven en manier van werken
- Bespreken van dit Dienstverleningsdocument
- Bespreken van het Adviestraject en onze manier van werken (primair fee-based)
- Bespreking van de Overeenkomst van Dienstverlening
- Pre scan van uw wensen, mogelijkheden en doelstellingen
- Inventarisatie van de doelstelling, de risicobereidheid, uw kennis & ervaring en uw financiële positie

(2) Het vervolggelsgesprek met u (beeldvorming)

- Tussentijds hebben wij de Overeenkomst van Dienstverlening aan u verstuurd
- Tussentijds hebt u van ons een opgave ontvangen van de benodigde aan te leveren financiële stukken
- Aanvullende inventarisatie van wensen, doelstellingen, ervaring, risicobereidheid en uw huidige financiële positie

(3) De Analyse, Uitwerking & Bespreking van het advies (oplossing)

- Wij stellen een zg. Klantprofiel op. U dient een Risicoprofiel en een Beleggingsprofiel in te vullen.
- Wij beoordelen de mogelijkheden en sluiten aan op uw wensen c.q. doelstellingen (passend advies)

Dienstverleningsdocument

- In het geval er financiële producten nodig zijn, vragen wij offertes op bij diverse partijen en beoordelen deze voor u
- Het advies wordt u schriftelijk aangeboden incl. een motivatie over het advies
- Wij checken nogmaals de gegevens als opgenomen in het Klantprofiel, het Risicoprofiel en het Beleggingsprofiel
- Na bespreking van het advies, stellen wij eventuele zaken nog bij
- Wij motiveren ons advies aan u

(4) De Afsluiting van het basis advies

- U dient akkoord te gaan met het door ons uitgebrachte advies

(5) De Aanleg van uw dossier

- U krijgt bij ons een dossier en uw gegevens worden digitaal vastgelegd in onze administratie
- Eventuele offertes, welke omgezet zijn in producten, worden door ons ingediend bij de financiële instelling en wij verzorgen de begeleiding tot afgifte definitief product
- De polis, de bankrekening, de beleggingsrekening etc. wordt door ons gecontroleerd en ingevoerd in onze administratie

(6) De Nazorg en het Waarborgen van de Kwaliteit

- Wij bellen u na of alles naar wens is verlopen
- U dient ons tussentijds op de hoogte te houden van belangrijke mutatiemomenten in uw leven, zoals verhuizing, start onderneming, geboorte van een kind, overlijden, erfenis etc.

Onze relatie met de aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij behoren tot de groep ongebonden bemiddelaars, dat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren.

Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

De financiële producten in ons assortiment worden (gedeeltelijk) ter beschikking gesteld door onze service provider DAK.

Onze beloning

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening.

Dienstverleningsdocument

Of:

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Sommige diensten berekenen wij op basis van een uurtarief aan u door. U krijgt inzage in de hoogte van de tarieven van de diverse werkzaamheden. Bij de nota die u ontvangt, vindt u een urenspecificatie. Daarop ziet u welke werkzaamheden voor u zijn verricht met het bijbehorende uurtarief.

Of

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. U weet dus van tevoren wat u gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvangt u hierover vooraf een bericht van ons.

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 070 – 333 8 999
www.kifid.nl

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.

Dienstverleningsdocument

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

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.

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 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.

Dienstverleningsdocument

- 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.
- f) 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 bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Dienstverleningsdocument

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 persoonsgeven 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.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt financiële instellingen verzoeken de lopende contracten over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering en/of hypotheek ligt bij ons totdat de ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Dienstverleningsdocument

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen.

Onze contactgegevens

Female Finance

Bezoekadres; Schoolbaan 74, 2371 VT Roelofarendsveen

Postadres; Schoolbaan 74, 2371 VT Roelofarendsveen

Telefoon +31 (0)611391019

Internet www.femalefinance.nl

Wij zijn van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 9.00 tot 17.00, maar voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons altijd bellen.

Indien er niemand bereikbaar is zal het antwoordapparaat aanstaan. U kunt een boodschap achterlaten en er zal binnen een acceptabele periode contact met u worden opgenomen

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), dan ontvangen wij deze ook graag een bevestiging per post of e-mail.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

Dienstverleningsdocument

Standaardtarief

Voor onze dienstverlening kunnen vaste bedragen in rekening gebracht:

Standaardtarieven

Voor onze dienstverlening kunnen vaste bedragen in rekening worden gebracht:

Tabel : Standaardtarieven

Dienst	Standaardtarief
hypotheekadvies	€ 2000,- / € 5.000,-
Tweede hypotheek	€ 750,- / € 1.500,-
Financieel lifeplan	€ 1.000,- / € 1.500,-
Second opinion	€ 125,- / € 500,-
Rente herziening	€ 125,- / € 750,-
Oversluiten volledig	€ 1.750 / € 5.000

***Hypotheekbemiddelingskosten zijn vrijgesteld** van BTW en onder andere fiscaal aftrekbaar