

Dienstenwijzer

Welkom!

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze notitie leggen wij graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

Wie zijn wij ?

Finanplaza BV is een adviesorganisatie op het gebied van krediet, financial leasing, sparen, verzekeringen en hypotheek. De kerngegevens van ons kantoor zoals onze contactgegevens, onze klachtenregeling treft verderop aan.

Met welke producten kunnen wij u van dienst zijn ?

Finanplaza BV kan u van dienst zijn op een breed gebied van financiële producten zoals hypotheek, consumentenkredieten, leasing en levensverzekeringen, schadeverzekeringen, inkomensverzekeringen. Een compleet overzicht treft u aan onder het kopje Registratie AFM.

Hoe werken wij ?

- Voordat een financieel product wordt geadviseerd, maken wij een inventarisatie van uw doelstellingen, uw financiële situatie, uw risicobereidheid en de kennis en ervaring die u heeft. Dit noemen wij uw Klantprofiel. Ook willen wij graag weten welke verwachtingen de klant van het product heeft en in hoeverre dit aansluit op reeds aanwezige (eerder door de klant gesloten) financiële producten.
- Aan de hand van uw Klantprofiel maken wij een analyse van financiële producten die bij u passen. Wij nemen meerdere banken en/of verzekeringsmaatschappijen mee in de vergelijking. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die kredietinstellingen en hypotheekbanken voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen.
- Vervolgens krijgt u van ons een helder en gemotiveerd advies. Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.
- Tot slot maken wij met u afspraken over de dienstverlening die u na het sluiten van het financiële product van ons krijgt. Dit noemen wij "nazorg". Dat wij deze nazorg serieus nemen blijkt uit het onderstaande stukje waarin u meer kunt lezen over deze dienstverlening.

Wat houdt onze nazorg in ?

Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van specifieke vragen over het aangekochte financiële product. Ook staan wij u bij wanneer u bij gelegenheid veranderingen wilt aanbrengen in dit product. Heeft u via ons bedrijf een verzekering ter bescherming van uw betalingsverplichtingen afgesloten, dan kunt u via ons een beroep doen op deze verzekering, bijvoorbeeld ingeval van een WW-situatie, of een situatie waarin u arbeidsongeschikt bent geworden, of overlijden. Ook in die situaties proberen wij u zo goed mogelijk bij te staan, onder andere in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Aangezien het leven dynamisch is, kunnen uw wensen en omstandigheden zich in de loop van de tijd wijzigen. Ook dan kunt u vanzelfsprekend bij ons terecht, zodat wij met u opnieuw kunnen bekijken hoe het voor u anders of beter geregeld zou kunnen worden.

Tevens zullen wij na 1 tot maximaal 2 maanden na het afsluiten van het financieel product contact met u opnemen om te controleren of u inmiddels in het bezit bent gesteld van alle toegezegde bescheiden van de maatschappij, of alle opgevoerde uitbetalingen ook

daadwerkelijk zijn uitgevoerd en bij de ontvangende partij correct zijn verwerkt tot en met de afmelding bij het BKR.

Na 1 jaar zullen wij met u contact opnemen om mogelijke wijzigingen in uw persoonlijke situatie vast te stellen, waardoor er mogelijk betere alternatieven voor u binnen bereik zijn gekomen. Maar ook om te toetsen of de lopende verzekeringen nog wel toereikend zijn.

Ook zullen wij u actief informeren over voor u relevante ontwikkelingen in de regelgeving of mogelijke wijzigingen in de voorwaarden van uw financieel product.

Wat verwachten wij van u ?

Om ons werk goed en overeenkomstig uw verwachtingen te kunnen doen, vragen wij u ons correct en volledig te informeren over uw situatie met betrekking tot het product. Dit geldt niet alleen bij de afname van het product maar geldt ook gedurende de periode dat u de beschikking heeft over het product. Met name wijzigingen in uw persoonlijke situatie kunnen effect hebben op het afgenomen product. Denk hierbij trouwen, samenwonen, geboorte, verhuizing, overlijden, echtscheiding, zelfstandig gaan wonen van kinderen, salarisverhoging, etc.

Hoe worden wij beloond ?

Als kantoor maken wij kosten. Om deze kosten te kunnen betalen hebben wij inkomsten. Deze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding die met de klant wordt overeengekomen of een vergoeding die wij van krediet- of verzekeringsinstellingen ontvangen.

Vergoedingen die wij van kredietverstrekkers of verzekeringsmaatschappijen ontvangen, wordt provisie genoemd. Deze provisie kan éénmalig maar soms ook doorlopend zijn. Een vergoeding die met de klant wordt overeengekomen wordt advies- of bemiddelingsvergoeding genoemd. Deze laatste vergoedingsvorm is van toepassing bij de zgn. betalingsbeschermer(s).

De vergoeding die wij aan de klant doorbelasten voor de werkzaamheden die verband houden met de onderbouwing van ons advies in het kader van een betalingsbeschermer en het vastleggen daarvan in een rapport is als volgt gespecificeerd:

Advieskosten	Bemiddelingskosten	Totaalbedrag
€ 289,00	€ 60,00	€ 349,00

Eerdergenoemde kosten worden uitsluitend aan u in rekening gebracht als het aangevraagde consumentenkrediet door de bank wordt goedgekeurd/uitgevoerd, tenzij:

1. Het krediet bij de eindcontrole van de bank wordt afgewezen en deze afwijzing een gevolg is van een (bewuste) foutieve informatieverstrekking van de van de klant.
2. Het krediet bij de eindcontrole van de bank wordt afgewezen en deze afwijzing een gevolg is van het (bewust) achterhouden van informatie door de klant.
3. De kredietaanvraagprocedure door de klant wordt geannuleerd, nadat ons kantoor alle werkzaamheden voor de klant, in het kader van het tot stand brengen van deze advisering en/of bemiddeling, heeft uitgevoerd.

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12011923, en heeft een vergunning om:

- te adviseren en bemiddelen in consumptief krediet, hypothecair krediet inkomensverzekering, schadeverzekeringen particulier, schadeverzekeringen zakelijk, spaarrekeningen, vermogen en zorgverzekeringen;
- te adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en beleggingsobjecten.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen 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 Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, KiFiD Postbus 93.257, 2599 AG Den Haag. Internetadres: www.kifid.nl.

Geen zeggenschap

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

Intern beloningsbeleid

Onze organisatie beschikt over een intern beloningsbeleid dat gericht is op het tegengaan van onzorgvuldige behandeling van onze klanten.

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 het functioneren binnen deze functie, kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 15% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers met regelmaat aan op integer, solide en klantgericht handelen.

Verstandig Lenen.

Finanplaza heeft een vergunning bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te adviseren en te bemiddelen in leningen en hypotheeklen. De AFM is de onafhankelijke toezichthouder voor sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren.

Wij staan bij de AFM onder nummer 12011923 geregistreerd in het register Wet op financieel toezicht (Wft). Wij sluiten ons aan bij de "Verstandig Lenen" filosofie van de AFM. Een brochure hiervan hebben wij voor u bijgevoegd. Aangezien transparantie in lenen en dienstverlening hoog bij ons in het vaandel staan, hebben wij onderhavig dienstverleningsdocument voor u opgesteld.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Mocht u toch nog vragen hebben, stel ze dan gerust. Wij beantwoorden uw vragen graag.