

Dienstenwijzer FlexAdvice

Naast algemene informatie over FlexAdvice vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacy beleid en onze klachtenregeling.

Contactgegevens

Bezoekadres

Havezathenallee 82

8043 WL Zwolle

06-81155955

info@flexadvice.nl

www.flexadvice.nl

Correspondentieadres

Havezathenallee 82

8043 WL Zwolle

FlexAdvice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:30 en zaterdag tussen 09:00 en 17:00. Echter onze voorkeur gaat uit om vooraf een afspraak in te plannen. Afspraken worden ingeboekt in de avonden en op zaterdagen.

Wie zijn wij

Deze dienstenwijzer geeft u inzicht in wie wij zijn, wat wij doen en wat u van ons kunt verwachten. Het geeft daarnaast informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van deze beloning.

Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht en bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de financiële diensten welke wij bieden.

FlexAdvice biedt transparante en eerlijke dienstverlening aan particulieren en bedrijven, op het gebied van financiële dienstverlening.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

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

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Hypothecair krediet
- Schadeverzekeringen particulier
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

* Wij adviseren en bemiddelen alleen voor inkomensverzekeringen als deze gecombineerd zijn met de vergunningsonderdelen Vermogen, Hypothecair Krediet en/of Consumptief Krediet.

Onze dienstverlening

Wij staan voor betrouwbaarheid, transparantie, onafhankelijke dienstverlening en vooral begrijpelijk financieel advies.

Wij werken onafhankelijk en communiceren in begrijpelijke taal.

De wereld verandert en wij veranderen mee. Nieuwe trends en innovaties zoeken wij op en omarmen ze. Zo is het voor de een normaal om advies te krijgen doormiddel een face-2-face gesprek en voor de ander kan het via een "Facetime" gesprek. Wij zijn flexibel en passen onze manier van dienstverlening aan op uw wens. Daarbij stopt onze zorg niet na het afgeven van advies, maar blijft u geattendeerd worden op veranderingen in de markt. FlexAdvice kent een lage drempel tussen de klant en adviseur.

FlexAdvice ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen.

Hoe gaan wij voor u te werk?

Wij zijn ons zeer bewust dat verzekeringen, financiële producten of hypotheeken voor de meeste mensen geen alledaagse kost is. Daarnaast is elke klant voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen is onze dienstverlening als volgt:

Kennismaken

Voor zowel u, als voor ons is het van groot belang dat wij van elkaar weten wie we zijn. Omdat er in een later stadium veel vertrouwelijke informatie wordt uitgewisseld is een goede verstandhouding voor ons heel belangrijk.

Oriëntatie

Wij geven duidelijkheid over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt. De kosten van het oriëntatiegesprek nemen wij voor onze rekening. Als u na de oriëntatiebesluit de volgende stap te nemen, maken we samen met u een opdrachtbevestiging waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig zijn omschreven.

Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen. In het klantprofiel zullen de volgende zaken worden vastgelegd:

- uw doelstellingen en wensen;
- uw financiële positie, zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- uw kennis en ervaring met financiële producten;
- uw leefsituatie en risicobereidheid.

Advies

Aan de hand van uw situatie en zo nodig het klantprofiel onderzoeken we welke verzekering, financiering of hypotheekconstructie het beste past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden. Bij complexe producten kijken wij onder andere naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en naar uw pensioenwensen. Resultaat is maatwerkadvies.

Bemiddeling

FlexAdvice bemiddelt met banken en verzekeraars om voor u de meest gunstige voorwaarden en rente te krijgen. Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan regelen wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van de verzekering of hypotheek samenhangen.

Nazorg

Onze dienstverlening houdt niet op nadat uw hypotheek, krediet of verzekering is afgesloten. Indien er tijdens de looptijd van het product werkzaamheden gedaan moeten worden en hier kosten aan zijn verbonden, dan hoort u dat van ons voordat de werkzaamheden beginnen.

Wat betaalt u voor onze werkzaamheden?

Wat betaalt u voor onze werkzaamheden?

Oriëntatie gesprekken

Oriëntatie gesprekken zijn altijd kosteloos en wij nemen deze kosten voor onze rekening

Hypotheken

Standaardtarief inclusief verzekeringen € 2.350,-

Aanpassen bestaande hypotheek € 1.699,-

Opslagen

Toeslag ondernemer € 349,-

Toeslag serviceprovider* € 395,-

Draagplicht € 249,-

Maatwerk € 249,-

*Opslag indien bemiddeling bij geen rechtstreekse aanstelling

Verzekeringen

Overlijdensrisico € 199,-

Arbeidsongeschiktheid/Werkloosheid € 199,-

Krediet

Betalingsbeschermer(s) krediet € 99,-

Schadeverzekeringen

Volgens de wet mogen wij voor het adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen uitsluitend beloofd worden door de aanbieder van de schadeverzekeringen. Wij ontvangen van de aanbieder van de verzekeringen dan ook een vergoeding (provisie) voor onze dienstverlening, de hoogte van deze provisie is maximaal 20% van de premie per maand. De provisie maakt onderdeel uit van de premie die de aanbieder bij u in rekening brengt.

Consumptief Krediet

Volgens de wet mogen wij voor het adviseren en bemiddelen in consumptieve kredieten uitsluitend beloofd worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding (provisie) voor onze dienstverlening, de hoogte van deze provisie is 0,25 – 1,5 promille per maand. De provisie maakt onderdeel uit van de rente die de aanbieder u in rekening brengt.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

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.

Ondernemersvrijheid

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.

Keuze van aanbieders

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. Als u er behoefte aan heeft, kunnen wij u een overzicht geven van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

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.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financiële 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 adviezen, aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft 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.

Wijzigingen doorgeven

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 een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

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 kunt u informatie ontvangen 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. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk is of onjuist is weergegeven, neemt u dan contact met ons op. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Privacy

Verwerking persoonsgegevens

FlexAdvice 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 en u ons (persoons)gegevens verstrekt, zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

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.

Uw rechten

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.

Delen met derden

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 c.q. 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.

Beveiliging

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, neem dan contact met ons op.

Beëindiging tijdens de aanvraag

Er zijn redenen denkbaar dat u tijdens de aanvraag niet verder wenst te gaan met de, door ons, aangeboden dienstverlening. Wij zijn genoodzaakt om kosten in rekening te brengen wanneer u annuleert of het voorstel van de bank laat verlopen na het tekenen van het “opdracht tot dienstverlenend document”. De kosten bedragen 50% van de kosten welke in rekening zou worden gebracht na voltooiing van de oorspronkelijke opdracht.

Beëindiging tijdens de looptijd met ons kantoor

FlexAdvice wenst met u een duurzame relatie op te bouwen. Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, 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 andere financiële 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 te maken of over te sluiten. Bij hoge uitzondering kunnen wij ervoor kiezen geen zaken meer met u te doen.

Heeft u een klacht?

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 heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, 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. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID)

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot:

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.

Lidmaatschappen en registraties

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 (AFM)

De Stichting Autoriteit Financiële Markten houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van dienstverleners. FlexAdvice is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12046090. 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

FlexAdvice is bij het KiFiD geregistreerd onder nummer 300.017259. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder het KvK-nummer 72431504.

Aansprakelijkheid

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

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument 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!