

Dienstenwijzer Financieel Advies Van de Ven

Ons kantoor is gespecialiseerd in het adviseren en bemiddelen in financiële diensten. Voordat u een product of een dienst bij ons afneemt willen wij u graag goed informeren over onze dienstverlening, onze werkwijze en de hieraan verbonden kosten. In deze Dienstenwijzer leggen wij u graag uit wie wij zijn en wat u van ons kunt verwachten. Ook geven wij hierin aan waar u terecht kunt met uw vragen en klachten. Voor uitgebreidere informatie kunt u ook terecht op onze website, maar ook spreken wij u graag persoonlijk in een vrijblijvend kennismakingsgesprek.

Wij zijn wij?

Handelsnaam:	Financieel Advies Van de Ven
KvK:	73121894
Adres:	Kloosterhout 12 9408 DM ASSEN
Telefoon:	+ 31 6 44030455
Internet:	www.financieeladviesvandeven.nl
E-mail	info@financieeladviesvandeven.nl

Beroepsverenigingen en organisaties

Wij zijn aangesloten bij:

- AFM
- KiFiD
- SEH

Onze Dienstverlening

Financieel Advies Van de Ven adviseert en bemiddelt voor haar particuliere klanten in de volgende producten en diensten:

- inkomensverzekeringen
- vermogen
- hypotheccair krediet
- consumptief krediet
- elektronisch geld
- spaarrekeningen
- betaalrekeningen
- schadeverzekeringen (opstal- en inboedelverzekering in combinatie met hypotheccair krediet)

De aard van onze dienstverlening

Onze dienstverlening is als volgt opgebouwd:

1. Oriëntatie, inventarisatie en vastleggen van uw wensen, behoeften en risicobereidheid in een klantprofiel.
2. Analyse en beoordeling van de geïnventariseerde gegevens, uw wensen en behoeften om tot een oordeel te komen inzake uw adviesvraagstuk.
3. Advies en informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aan aanbieders.
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken.
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies.
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend helpen wij u, indien u dit wenst, met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze (bemiddelen). Wij bemiddelen tussen u en de financiële instelling. Wij zijn in de te sluiten financieringsovereenkomst met de financieringsinstelling zelf geen partij. Hiervoor verwijzen wij u ook naar onze algemene voorwaarden. Daarna kunt u in verband met de begeleiding altijd een beroep op ons doen als bemiddelaar voor het onderhouden van contacten met de financieringsinstelling. Ook daarna kunnen wij u blijven begeleiden met onze advisering

Wat doen wij voor u?

Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Dit verzekert u van een objectief advies.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige en onafhankelijke onderneming. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar heeft een eigendomsbelang of een zeggenschap in Financieel Advies Van de Ven.

Dit verzekert u van een objectief advies. Wij doen zaken met meerdere verzekeraars en financiële instellingen en wij hebben geen enkele verplichting om zaken met hen te doen.

Selectie van aanbieders

OP de markt zijn heel veel aanbieders van financiële producten en diensten. Periodiek maken wij een selectie van deze aanbieders en werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Uiteraard bepalen wij zelf welke maatschappijen dat zijn. Op uw verzoek geven wij de namen van deze voorkeursmaatschappijen.

Wij werken met speciale advies-software die het mogelijk maakt om een objectieve analyse te maken van bijna de hele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen.

De wijze waarop wij beloofd worden

Wij ontvangen van u een beloning voor onze dienstverlening. Hierbij werken wij op basis van de volgende beloningsstructuren.

- *Declaratie of fee.* Wij brengen de kosten voor onze advies-, bemiddelings- en nazorgwerkzaamheden op basis van een vast bedrag per afgenomen product bij u in rekening. Hiervoor ontvangt u van ons een factuur. Deze wijze van beloning leggen wij vast in de overeenkomst van Dienstverlening. Een uitgebreid overzicht van onze kosten vindt u in het Dienstverleningsdocument 'Hypotheekvraag', u ontvangt dit document voordat wij starten met de dienstverlening.
- *Provisie.* Alleen voor schadeverzekeringen en consumptieve kredieten. De provisie is dan onderdeel van de premie of is verwerkt in het rentetarief, de hoogte kunnen wij u, desgewenst, meedelen.

Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Hierbij hebben wij de meest actuele en volledige informatie over uw financiële situatie nodig. Daarom vragen wij u ons een zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële gegevens en (toekomst)wensen. Indien u de opgevraagde informatie niet, niet volledig of niet tijdig bij ons aanlevert kunnen wij uw belangen niet optimaal behartigen. Voor een juiste afwikkeling is het noodzakelijk dat wij alle elementen goed in beeld hebben. Zo voorkomt u dat u verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Indien wij ons advies moeten aanpassen omdat de informatie niet, onjuist of niet tijdig heeft aangeleverd heeft dit invloed op onze prijsstelling. Hiervoor verwijzen wij u ook naar onze algemene voorwaarden.

Uiteraard gaan wij strikt vertrouwelijk om met de informatie die u ons verstrekt.

Ook nadat u een financieel product of dienst via ons heeft afgesloten is het belangrijk dat u relevante wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie direct bij ons meldt. Hierbij kunt u denken aan zaken als verhuizing, gezinsuitbreiding, samenwonen, trouwen, scheiden of veranderingen in uw inkomenssituatie door bijvoorbeeld werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. Deze gebeurtenissen hebben doorgaans een grote invloed op uw financiële situatie. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met ons op.

Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven dan kan het zijn dat op grond van voorwaarden van een bank of een verzekeraar gerechtigd is niet of niet geheel schade te vergoeden.

Voorwaarden dienstverlening

Onze aansprakelijkheid is beperkt en vastgelegd in onze Algemene voorwaarden. Op al onze dienstverlening zijn deze voorwaarden van toepassing. Wij reiken deze altijd aan u uit als bijlage bij de Overeenkomst tot Dienstverlening. Daarnaast kunt u deze inzien en opvragen via www.financieeladviesvandeven.nl of ze telefonisch opvragen.

Heeft u een klacht?

Voor Financieel Advies Van de Ven staat klanttevredenheid voorop. Desondanks kunnen de zaken anders lopen dan u verwacht. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening of wanneer u een klacht heeft verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons te melden. De klachtenbrief dient schriftelijk gericht te zijn aan de directie van Financieel Advies Van de Ven. Wij zullen zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht contact met u opnemen en binnen twee weken zullen wij u informeren over de oplossing van de klacht.

Mocht u zich niet kunnen vinden in onze oplossing van de klacht dan kunt u vervolgens uw klacht over onze dienstverlening voorleggen aan het onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. U dient uw klacht binnen drie maanden na ontvangst van onze oplossing van de klacht bij het KiFiD in te dienen. Ons aansluitnummer bij het KifiD is 300.017329.

Het klachtenformulier is te downloaden via www.kifid.nl of telefonisch op te vragen via telefoonnummer +31 70 333 89 99.

Mocht u van mening zijn dat wij niet zorgvuldig met uw persoonsgegevens zijn omgegaan dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de burgerlijke rechter.