

## **DIENSTENWIJZER 2017**

---

De Dienstenwijzer en het Dienstverleningsdocument zijn beide documenten die wij wettelijk verplicht zijn aan u uit te reiken. Ook de inhoud ervan is wettelijk voorgeschreven. Het nut van deze documenten is dat u vooraf weet wat u kunt verwachten van Clemens Financieel Advies.

### **Wie zijn wij?**

Clemens Financieel Advies biedt u deskundige advisering en begeleiding op het gebied van

*Hypotheken*

*Levensverzekeringen*

*Schadeverzekeringen*

*Sparen*

*Beleggen (in beleggingsfondsen)*

*Betaalrekeningen*

Voor elk van deze gebieden hebben wij een vergunning bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12005497.

Daarnaast bieden wij:

*Financiële planning zonder bemiddeling aan particulieren (niet aan DGA ondernemers)*

*Aangifte inkomstenbelasting voor particulieren (niet aan zelfstandig ondernemers)*

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Onze adviseur is sinds 2000 gecertificeerd Erkend Hypotheekadviseur.

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Wij werken samen met meerdere inkoopcombinaties die ons toegang bieden tot bijna elke bank en verzekeraar. Wij maken zelf een zorgvuldige selectie van deze financiële instellingen op basis van prijs en kwaliteit van de producten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

### **Onze diensten**

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:

*Bemiddeling in combinatie met advisering*

*Alleen bemiddeling (execution only)*

*Alleen advisering*

*Nazorg*

In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij ondersteunen u met onze professionele kennis en ervaring bij het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren en vastleggen van uw financiële positie, uw doelstellingen, uw kennis en ervaring en uw risicobereidheid;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies en alle daarbinnen gemaakte keuzen;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

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

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Tevens verwachten wij van u dat u ons in staat stelt met u te communiceren door steeds uw meest recente e-mail adres en (mobiele) telefoonnummer aan ons door te geven en door te reageren op onze verzoeken (bijvoorbeeld om contact met ons op te nemen).

### ***Hoe kunt u ons bereiken?***

Ons kantoor is op geopend op werkdagen **van 9.00 uur 18.00 uur**.  
Verder zijn wij geopend op werkdagen **op afspraak tot 23.00 uur**.

Bezoekadres : Chagallweg 90  
Postadres : Chagallweg 90  
Postcode : 1328 LH  
Plaats : Almere  
Telefoon : 036-5353328 Buiten kantooruren: 06-41703342  
E-mail : info@clemens.nu  
Internetadres : www.clemens.nu

### ***Betalingen***

#### *Hypotheken en kredieten*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

#### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) doet u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij door middel van automatische incasso of acceptgiro. U betaalt altijd vooraf. Betaalt u niet op tijd, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan ontvangt u naast de herinneringen van uw verzekeraar eenmaal een herinnering van ons per e-mail of telefoon. De betaling blijft echter uw verantwoordelijkheid en uw zorg. Bij regelmatig betalingsachterstanden brengen wij u administratiekosten in rekening.

#### ***Beloning voor schadeverzekeringen***

Voor schadeverzekeringen vormt onze beloning een onderdeel van de premie die u betaalt. Onze werkzaamheden lijken dus voor u gratis, maar via de premie betaalt u ons toch. Het voordeel is dat u gemakkelijk toegang heeft tot onze dienstverlening.

Eén onderdeel van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen bieden wij aan in de vorm van een abonnement. Dat is de jaarlijkse vergelijking op premie en voorwaarden van al uw schadeverzekeringen. Voor deze dienstverlening vragen wij EUR 7,- per maand, of EUR 70,- per jaar.

#### ***Beloning voor complexe en impactvolle producten***

Voor onze beloning bij hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekering, levensverzekering en vermogensopbouw verwijzen wij naar ons Dienstverleningsdocument.

## **Inkoopcombinaties**

Wij hebben een rechtstreekse toegang tot 8 verschillende hypotheekbanken. In veel gevallen echter bieden deze 8 banken niet de voordeligste hypotheek. Daarom hebben wij via 3 inkoopcombinaties toegang tot vrijwel alle banken.

### Huismerk

Wij zijn aangesloten bij Huismerk, [www.huismerk.nl](http://www.huismerk.nl). Deze inkoopcombinatie zorgt ervoor dat wij voor u kunnen kiezen uit bijna alle banken en verzekeraars. Tevens zorgt ze voor een snellere verwerking van processen. FFSP vraagt voor haar werkzaamheden een eenmalige vergoeding van EUR 175,- voor omzettingen en van EUR 350,- voor nieuwe hypotheekaanvragen. Wij zullen deze kosten aan u moeten doorbelasten.

### FlexFront Servicepartners

Wij zijn aangesloten bij FlexFront Service Partners, [www.ffsp.nl](http://www.ffsp.nl). Deze inkoopcombinatie zorgt ervoor dat wij voor u kunnen kiezen uit bijna alle banken en verzekeraars. Tevens zorgt ze voor een snellere verwerking van processen. FFSP vraagt voor haar werkzaamheden een eenmalige vergoeding van EUR 175,- voor omzettingen en van EUR 350,- voor nieuwe hypotheekaanvragen. Wij zullen deze kosten aan u moeten doorbelasten.

### De Financiële Makelaar

Wij zijn aangesloten bij De Financiële Makelaar. [www.definancielemakelaar.nl](http://www.definancielemakelaar.nl). Deze inkoopcombinatie zorgt ervoor dat wij voor u kunnen kiezen uit bijna alle banken en verzekeraars. Tevens zorgt ze voor een snellere verwerking van processen. De Financiële Makelaar rekent voor haar werkzaamheden een eenmalige vergoeding van circa EUR 395,-. Wij zullen dit moeten doorbelasten aan u.

## **Nazorg**

Wij sturen u elk jaar een offerte voor het bieden van nazorg. Nazorg is met name bij complexe producten belangrijk om ervoor te zorgen dat de financiële producten bij u passen en blijven passen, ook als uw situatie verandert. Wij zijn wettelijk verplicht om nazorg te bieden. U bepaalt zelf of u van de offerte gebruik wenst te maken.

## **College Bescherming Persoonsgegevens en Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

## **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG