

DIENSTENWIJZER 2019

De Dienstenwijzer is een document dat wij -net als het dienstverleningsdocument- wettelijk verplicht zijn aan jou te overhandigen. Het nut van deze documenten is dat je vooraf weet wat je kunt verwachten van Clemens Financieel Advies. Verder verstrekken wij voorafgaand aan onze werkzaamheden een offerte waarin de specifieke dienst wordt toegelicht.

Wie zijn wij?

Wij zijn Nicole en Adriaan. Samen vormen wij Clemens Financieel Advies. Wij helpen jou om je financiën goed voor elkaar te hebben. Wij zijn klein maar fijn. We bestaan al sinds 1996. Wij werken keihard om de belangen van onze klanten zo goed mogelijk te behartigen. Die menselijke maat is onze grote kracht. We hebben een bijzonder trouwe klantenkring.

Wij opereren geheel onafhankelijk van banken, verzekeraars, of welk bedrijf dan ook. Wij hebben geen omzetverplichtingen, geen aandeelhouders en geen leningen bij aanbieders. Je kunt erop vertrouwen dat jouw belang bij ons centraal staat.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is telefonisch bereikbaar op werkdagen **van 9.00 uur 18.00 uur.**

Je kunt ons uitsluitend op afspraak bezoeken op werkdagen **van 10.00 uur tot 23.00 uur.**

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

Onze financieel adviseur is sinds 2000 gecertificeerd Erkend Hypotheekadviseur en sinds 2015 Erkend Financieel Adviseur.

Onze diensten

Clemens Financieel Advies biedt 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. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers/zoek?q=clemens>

Daarnaast bieden wij:

Pensioenplanning met of zonder bemiddeling aan particulieren (niet aan DGA ondernemers)

Aangifte inkomstenbelasting voor particulieren (niet aan zelfstandig ondernemers)

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het sluiten van de financiële producten die wij adviseren. Bemiddeling betekent dat wij je helpen bij het aanvragen van een financieel product.

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

-Bemiddeling in combinatie met advisering

-Bemiddeling zonder advies (execution only) uitsluitend wanneer de situatie hierom vraagt, bijvoorbeeld als de impact van het product heel klein is, of als de advieskosten in verhouding tot het belang te hoog zijn.

-Advisering zonder bemiddeling

-Nazorg: Wij bieden uitsluitend nazorg nadat je ons hiervoor middels een geaccepteerde offerte opdracht hebt gegeven. Wel informeren wij je zonder opdracht over relevante wijzigingen in je product of in de regelgeving over jouw product.

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

Jij bent bij ons vrij in de keuze van welke aanbieder je een product wilt afnemen. Wij staan je daarbij met raad en daad bij. Je kunt bij ons kiezen uit vrijwel het hele veld aan aanbieders. Wij motiveren ons advies. Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren en vastleggen van jouw financiële positie, jouw doelstellingen, jouw kennis en ervaring en je 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.
7. Helpen bij het aanvragen van financiële producten

Gedurende dit proces onderhouden wij de contacten met alle betrokken partijen zoals, verzekeraars, banken, pensioenfondsen, advocaten, mediators, werkgevers, notarissen, taxateurs, bouwkundigen, schade-experts, contraexperts, keuringsbureaus, etc.

Nazorg

Met name bij complexe financiële producten zoals een hypotheek of een levensverzekering is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de financiële producten bij u blijven passen, ook als uw situatie verandert of als de wetgeving of de markt verandert. Wij bieden u elk jaar de mogelijkheid om nazorg bij ons af te nemen. Dit doen wij door u een offerte te mailen waarin wij de nazorg beschrijven. U bepaalt zelf of u van de offerte gebruik wenst te maken.

Wat verwachten wij van jou?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met jouw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij je ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door jou 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 je inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Tevens verwachten wij van jou dat je ons in staat stelt met jou te communiceren door steeds het 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).

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die je in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dien je rechtstreeks te voldoen. Je ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kun je zelf de wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden je aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op je 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) doe je rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij door middel van automatische incasso of acceptgiro. Je betaalt altijd vooraf. Betaal je niet op tijd, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan ontvang je naast de herinneringen van je verzekeraar eenmaal een herinnering van ons per e-mail of telefoon. De betaling blijft echter jouw verantwoordelijkheid en jouw zorg. Bij regelmatige betalingsachterstanden brengen wij administratiekosten in rekening.

Beloning voor schadeverzekeringen

Voor schadeverzekeringen vormt onze beloning een onderdeel van de premie die je betaalt. Onze werkzaamheden lijken dus gratis, maar via de premie betaal je ons toch.

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 je schadeverzekeringen. Voor deze dienstverlening vragen wij EUR 7,- per maand, of EUR 70,- per jaar.

Beloning voor complexe en impactvolle producten

Bij een hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekering, levensverzekering en vermogensopbouw betaal je ons rechtstreeks en ontvang je vooraf schriftelijk een prijsopgave voor onze dienstverlening.

Inkoopcombinaties voor hypotheken

Wij hebben een rechtstreeks 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.

MO Servicing (onderdeel van Huismerk)

Wij zijn aangesloten bij MO Servicing. <https://hetnieuweadviseren.nl/over-huismerk/mo-servicing/> Deze inkoopcombinatie zorgt ervoor dat wij voor jou kunnen kiezen uit bijna alle banken en verzekeraars. Tevens zorgt ze voor een snellere verwerking van processen. In de basis rekent MO Servicing EUR 250,- per hypotheekdossier. Deze kosten worden kwijtgescholden wanneer de aangevraagde hypotheek bij de notaris wordt geëffectueerd. Normaal gesproken geen kosten dus, maar wanneer ze gemaakt worden, zullen wij deze kosten aan je doorbelasten.

FlexFront Servicepartners

Wij zijn aangesloten bij FlexFront Service Partners, www.ffsp.nl. Deze inkoopcombinatie zorgt ervoor dat wij voor jou 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 jou doorbelasten.

De Financiële Makelaar

Wij zijn aangesloten bij De Financiële Makelaar. www.definancielemakelaar.nl. Deze inkoopcombinatie zorgt ervoor dat wij voor jou 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,-. De Financiële Makelaar incasseert deze kosten rechtstreeks bij jou.

Inkoopcombinaties voor schadeverzekeringen

Wij hebben toegang tot een aantal verzekeraars. De basis van ons succes is echter de toegang tot diverse inkoopcombinaties voor schadeverzekeringen. Deze inkoopcombinaties hebben een volmacht van vrijwel alle verzekeraars en werken efficiënter, dus goedkoper, dan deze verzekeraars. Wij laten zelfs deze inkoopcombinaties met elkaar concurreren en daarom hebben wij er drie:

Voogd & Voogd Verzekeringen: www.voogd.com
Van Kampen Groep VKG www.vkg.com
Nedasco www.nedasco.nl

De kosten voor toegang tot deze inkoopcombinaties dragen wij zelf en belasten wij niet door.

Aansprakelijkheid

Wij streven ernaar jou 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

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

Klachtenregeling

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

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Privacy

Voor de werkzaamheden die wij voor jou uitvoeren (overeenkomst van opdracht), maar ook om jou te informeren over relevante ontwikkelingen is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij jou opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's.

Je moet hierbij denken aan contact- en identificatiegegevens, gegevens over je werk en je financiën, gegevens over je financiële producten en in sommige gevallen gegevens over je gezondheid en/of strafrechtelijk verleden.

Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders zoals banken en verzekeraars waar wij offertes of financiële producten of diensten voor jou opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten. Denk aan notarissen, advocaten, arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs. De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zolang als dit wettelijk verplicht is of zolang als de overeenkomst loopt.

Als betrokkene heb je het recht om in te zien welke informatie wij van jou in onze administratie hebben opgeslagen. Je kunt hiertoe een verzoek indienen via info@clemens.nu .

Ben je van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kun je ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kun je ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van jouw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of je verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van jou ontvangen doordat je ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kun je die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij jouw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heb je het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat jouw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn.

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website www.clemens.nu