

# FINTENS ADVIES

## Verzekeringen & Financiële zaken

### Dienstenwijzer

Met deze Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij FINTENS ADVIES. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

### Wie zijn wij?

FINTENS ADVIES

Verzekeringen & Financiële Zaken

### Post- en bezoekadres

Nijverheidsweg Noord 60-3  
3812 PM AMERSFOORT

FINTENS ADVIES adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 033 – 781 00 11

Internet : [www.fintensadvies.nl](http://www.fintensadvies.nl)

E-mail : [info@fintensadvies.nl](mailto:info@fintensadvies.nl)

### Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur  
Zowel binnen als buiten reguliere openingstijden alleen volgens afspraak.

In geval van nood kunt u inspreken op onze voicemail. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact op.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

FINTENS ADVIES heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

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

### Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Informereren:** Wij bespreken met u ons Dienstverleningsdocument en onze werkwijze.
- **Inventarisatie:** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.
- **Advies:** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Bemiddeling:** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- **Nazorg:** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

### Hoe komen wij tot een advies?

#### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

#### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigen- domsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

#### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders veel 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. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een

uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

## **Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### ***Totaalbeeld***

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### ***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 zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Dienstenwijzer | Versie 2016.002 | FINTENS ADVIES Verzekeringen & Financiële zaken | juni 2016

## **Uw privacy**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt FINTENS ADVIES over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

## **Aansprakelijkheid**

FINTENS ADVIES is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van FINTENS ADVIES is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## **Als u een klacht hebt**

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 hebt. Eerst de klacht kenbaar maken aan ons. Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens 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, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon : 0900 – 355 22 48  
E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.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)
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur
- Federatie Financieel Planners (FFP)

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. FINTENS ADVIES Verzekeringen & Financiële Zaken is bij de AFM geregistreerd onder het nummer 12041355.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

### **Stichting Erkend Hypotheekadviseurs**

Onze adviseur, de heer M.P. Hagelen is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) onder nummer 3538. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend.

*Kijk op: [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.*

### **Federatie Financieel Planners**

Onze adviseur, de heer M.P. Hagelen is als

Federatie Financieel Planner ingeschreven bij de Stichting certificering FFP onder nummer 11099. *Kijk op: [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl) voor meer informatie.*

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. FINTENS ADVIES Verzekeringen & Financiële Zaken is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.015116. *Kijk op: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.*

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder het dossiernummer 55937411.

### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op **[www.fintensadvies.nl](http://www.fintensadvies.nl)** vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer.