

financieel  
helder

dat zijn we

## Dienstenwijzer

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door P.I.M. Professionals In Maatwerk B.V. tevens handelend onder de naam Financieel Helder.

Onze gegevens luiden:  
(P.I.M.) Professionals In Maatwerk B.V.

t/h Financieel Helder

Ligusterlaan 1

Postbus 6

4328 ZG Burgh-Haamstede

Kantoorhoudende:

't Schoolplein 8a

4328 AJ Burgh-Haamstede

Tel. 0111-658522

Fax. 0111-658523

Mobiel: 06-28596146

Email: [info@financieelhelder.nl](mailto:info@financieelhelder.nl)

Website: [www.financieelhelder.nl](http://www.financieelhelder.nl)

Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Financieel Helder biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheeken, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12002878, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

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.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, (collectieve) pensioenen (pensioencommunicatie), sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen, enz) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. 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 zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
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. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop 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 nodig en wenselijk, 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.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe worden wij beloond?

Kosten van ons advies en/of onze bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen.

Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: provisie, vast tarief of combinatie tarief.

Provisie

Schade verzekeringen, Bankzaken en Lenen: Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en niet fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij alleen provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Vast tarief

Hypotheek, Levens- en inkomensverzekeringen: De hoogte van ons tarief is afhankelijk van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte is dus niet afhankelijk van het financieel product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

Combinatie tarief

Vermogen: Bij advies en of bemiddeling bij deze adviesgebieden werken wij met gecombineerde tarieven. Deze tarieven kunnen bestaan uit een uurloonvergoeding of een vaste vergoeding, al dan niet gecombineerd met provisie die wij ontvangen van de aanbieders van de producten waarvoor wij bemiddelen.

Duidelijkheid vooraf

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ten behoeve van hypotheek, levens- en inkomensverzekeringen dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding met u doorgenomen en vastgelegd. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

## Betaling

### Verzekering

De premie voor uw verzekering betaalt u rechtstreeks aan de verzekeraar. Deze heeft in zijn voorwaarden geregeld op welke manier (automatische incasso of overboeking/acceptgiro) en in welke termijnen (eenmalig, jaar, kwartaal of maand) u de premie kunt betalen. Als u de verzekering afsluit, bepaalt u zelf welke keuze voor u het handigste is. Het is belangrijk de verzekeringspremie op tijd te betalen. Bij een te late betaling kan de verzekeraar namelijk niet uitkeren en kan de verzekeraar extra incassokosten aan u doorberekenen. Mocht u uw premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan direct contact met ons op. We zoeken dan samen naar een oplossing.

### 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 (automatische incasso of overboeking/acceptgiro). Het is belangrijk de verschuldigde bedragen op tijd te betalen. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op en/of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### Verloop van de verzekering

#### Aanvraag

Als u een verzekering aanvraagt, maken we met u duidelijke afspraken over de ingangsdatum. Uw verzekering is pas definitief actief als de verzekeringsmaatschappij uw aanvraag accepteert. Als uw verzekering definitief is, ontvangt u van de verzekeraar de polis en polisvoorwaarden.

### Schademelding

Om schade te melden kunt u contact opnemen met ons kantoor. Ook wij zijn u van dienst bij het afwikkelen van een eventuele schadeclaim. Voor schademeldingen kunt u zo nodig ook terecht bij de betreffende verzekeringsmaatschappij.

### Nederlands

Op onze verzekeringsbemiddeling is het Nederlands recht van toepassing. Financieel Helder communiceert in de Nederlandse taal.

### 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. Ons kantoor zal binnen 14 dagen schriftelijk naar u reageren. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### 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 bij Kifid kunnen kosten verbonden zijn.

Algemene Voorwaarden

Op alle diensten die door Financieel Helder worden geleverd zijn Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing.

Nog vragen?

Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.