



Dienstenwijzer versie juli 2013

Inleiding

De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2006 is de Wet Financiële Dienstverlening in werking getreden die eist dat de consument voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst informatie krijgt over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener u biedt. Inmiddels is de WFD opgenomen in de WFT (Wet Financieel Toezicht) In deze dienstenwijzer geeft FinanSi u informatie over het bedrijf, de diensten die worden verleend, de registratie bij de AFM en de klachtenprocedure.

Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de WFT.

De complete tekst van de Wet op het Financieel Toezicht kunt u vinden op de website van het ministerie van Financiën; www.minfin.nl

Indien u vragen heeft over deze dienstenwijzer dan verzoeken wij u direct contact op te nemen met onze gekwalificeerde medewerkers via telefoon 0164-686027 of uw vraag te stellen via info@finansi.nl

Kerngegevens

Hieronder ziet u een overzicht van de gegevens van ons bedrijf. Deze gegevens zijn ook beschikbaar via onze site www.finansi.nl U ontvangt naast deze dienstenwijzer ook een dienstverleningsdocument voordat er eventueel via bemiddeling en advisering door ons kantoor een overeenkomst tot stand komt.

FinanSi

Bezoekadres	Laan van Hildernisse Noord 6a 4617 AE Bergen op Zoom	Postadres	Postbus 119 4660 AC Halsteren
Telefoon	0164-686027		0164-686027
Fax	0164-686133		0164-686133
Website	www.finansi.nl		www.autofinansi.nl
Mail	info@finansi.nl		aanvraag@finansi.nl
Mail	directie@finansi.nl		lease@finansi.nl
AFM nummer	12016869		www.afm.nl
KvK nummer	20132503		www.kvk.nl
Kifidnummer	300012389		www.kifid.nl
Ons kantoor is tevens lid van de NVF Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs			
Openingstijden	Maandag tot en met vrijdag		
	Telefonisch bereikbaar van 9.00-21.00 uur	Alleen op afspraak op kantoor	
	Zaterdag	Telefonisch bereikbaar van 9.00-17.00 uur	

Dienstverlening

Elke klant is uniek en heeft een eigen behoefte voor de door ons verstrekte dienstverlening. Wat wij voor u kunnen betekenen hangt af van uw wensen, de marktomstandigheden en de mogelijkheden die wij u kunnen bieden. Binnen ons bedrijf worden klanten in het algemeen op onderstaande wijze bedient;

- # Wij **inventariseren** de wensen en mogelijkheden van onze klant en bekijken hierbij alle mogelijkheden die de markt te bieden heeft. FinanSi is hierin onafhankelijk naar alle banken toe en vraagt bij meerdere partijen offertes op.
- # Wij **adviseren** over mogelijkheden waarlangs de klant zijn of haar wensen kan realiseren. Ons advies komt voort uit kennis van vakbekwame en gecertificeerde werknemers die in overleg met verschillende zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen met diverse producten het meest passende voorstel kunnen bieden die aansluit bij het gemaakte klantprofiel. Hierbij zijn wij vrij van advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij hebben wij een overeenkomst of verplichting om specifiek die producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- # Wij **verzorgen** de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen en **bemiddelen** bij het afsluiten van dat financiële product of producten
- # Wij **begeleiden** de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beschikbaar zijn voor alle voorkomende vragen omtrent het product, het monitoren van de markt om wijzigingen in de markt met de klant te kunnen bespreken. Het bij staan van de klanten die veranderingen willen aanbrengen in producten. Daarnaast ontvangt u twee maal per jaar het verzoek mee te werken aan de financiële check om uw persoonlijke situatie te blijven bekijken en in te spelen op persoonlijke veranderingen



Dienstenwijzer versie juli 2013 vervolg

Onze relatie met maatschappijen;

Wij behoren geheel tot de ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) in producten van een selectief aantal maatschappijen kunnen bemiddelen. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke maatschappijen wij samenwerken.

Onze kwaliteit;

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Consumptief krediet
- Electronisch geld

Ons kantoor is ingeschreven in het WFT-register onder nummer 12016869. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)

Ons kantoor is aangesloten bij;

NVF (Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid)

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar leden bepaalde kwaliteitsnormen eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de afspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie;

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw maatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven. De zorgplicht van uw overeenkomst ligt bij ons tot een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Wat verwachten wij van u;

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang.

Heeft u elders overeenkomsten lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te kunnen bepalen of er in uw geval sprake is van onder of juist oververzekering en/of overcreditering.

Ook als uw persoonlijke situatie tussentijds verandert is het van belang dit door te geven aan ons kantoor.

Wij onderhouden alle contacten met de maatschappij. In het geval dat u zelf in contact treedt met de maatschappij verzoeken wij u ons op de hoogte te stellen van deze communicatie.

Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen, of gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

Alle klachten worden door de directie in behandeling genomen. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht;

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoonnummer 0900-3552248. E-mail info@kifid.nl internetsite www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden