

Dienstverleningsdocument en Dienstenwijzer Franse & Partners Financiële Dienstverlening

De verzekeringsbedrijfstak en de Wet op het financieel toezicht (Wft) vinden goede voorlichting op het gebied van verzekeringen belangrijk. Consumenten moeten inzicht krijgen in de aangeboden dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. Wij vertellen u graag welke dienstverlening u kunt verwachten van Franse & Partners Financiële Dienstverlening. Wij geven een antwoord op de volgende vragen:

- Wie wij zijn
- Welke dienstverlening bieden wij
- Wat verwachten wij van u
- Onze beloning
- Privacy en bescherming van uw gegevens
- Aansprakelijkheid
- Klachtenprocedure
- Nazorg

Wie wij zijn

Voorheen waren wij, Chris Franse en Elly van de Ree, collega's en na jaren heel prettig te hebben samengewerkt hebben wij op 1 januari 2013 onder de naam 'Franse & Partners BV' onze eigen onderneming in financiële dienstverlening in Axel opgestart.

Ons eerste kantoor aan het eind van de Noordstraat, nabij de molen, bleek al na twee jaar te klein waarna we samen met het administratiekantoor Putter & de Boer het voormalige Rabobank gebouw, een eindje verderop in dezelfde straat hebben berokken. Hiermee is onze droom werkelijkheid geworden. Een prachtig kantoor waar u makkelijk en overzichtelijk al uw financiële zaken, onder één dak kunt onderbrengen. Wij ontzorgen u en u bespaart tegelijkertijd. Kortom, "wij leveren nachtrust".

De taakverdeling binnen ons team is helder, Chris Franse en Marc Arens verzorgen de buitendienst. Zij komen voor advies bij u thuis of op de zaak en bieden u de benodigde ondersteuning bij het nemen van de juiste financiële of verzekeringstechnische beslissingen, maar ook bij het invullen van (schade)formulieren en de begeleiding bij de afwikkeling hiervan kunt u op ze rekenen.

Elly is binnen de spin in het web en zorgt ervoor dat alles op rolletjes loopt. Zij verwerkt o.a. de inkomende post en administratieve afwikkeling hiervan. Meestal krijgt u met haar te maken wanneer u belt met ons kantoor, maar ook voor een kredietaanvraag kunt u bij haar terecht.

Samen met Dimphy is ze tevens het aanspreekpunt voor uw bankzaken. Een 'One-stop-shop' is wellicht de beste omschrijving voor ons kantoor. Samen met 'Putter & de Boer administraties en belastingen', onderscheiden wij ons met een persoonlijke klantbenadering en het leveren van maatwerk. De korte lijntjes tussen de verschillende bedrijven en de efficiënte manier van (samen)werken bespaart u veel tijd, geld, en voorkomt onnodige irritaties.

Al uw financiële zaken op één adres onder één dak met één aanspreekpunt . Wij zijn er voor u!

Franse & Partners is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 57814805.

Wij zijn actief op het gebied van Verzekeringen, Hypotheken en de hieraan gerelateerde Vermogens- en Schadeverzekeringen. Tevens adviseren en bemiddelen wij in Kredieten en Bankrekeningen.

Franse & Partners is volledig onafhankelijk en doet zaken met diverse geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen, maar heeft geen enkele afspraak met geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen op het gebied van omzet, beloning of andere commerciële afspraken.

Aan de hand van een inventarisatie en risicoprofiel verstrekken wij o.b.v. uw wensen en doelstellingen een objectief advies.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn op het gebied van sparen, beleggen, lenen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor staat ingeschreven in het Wft-register van de AFM onder registratienummer 12041867. Voor vragen over dit toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten van de AFM via telefoonnummer 0900-5400540.

Welke dienstverlening bieden wij

Onze taak is het om samen met u een uitgebreide inventarisatie te doen van de risico's waar u mee te maken krijgt.

We bekijken welke risico's verzekerd kunnen worden en adviseren u over producten, die het best aansluiten bij uw persoonlijke situatie. Ten aanzien van kredietverstrekking, gaan wij zeer bewust om met uw wensen en de financiële consequenties die dit met zich meebrengt.

Schadeverzekeringen

Met een schadeverzekering verzekert u zich voor een onvoorziene gebeurtenis of schade veroorzaakt aan derden of uw eigen eigendommen. Voorbeelden hiervan zijn een auto-, inboedel-, woonhuis-, aansprakelijkheids-, reis en annulerings-, rechtsbijstand- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Zorgverzekeringen

Deze verzekering biedt een vergoeding van de kosten voor geneeskundige zorg. Naast de wettelijke basisverzekering kunt u bij ons ook een keuze maken uit diverse aanvullende verzekeringen.

Hypothecair krediet

Onze doelstelling is zorg te dragen dat een hypothecaire financiering (aankoop, 2e hypotheek, oversluiten) goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden en doelstellingen. Naast ons objectieve advies, bemiddelen en begeleiden wij uw aanvraag.

Levensverzekeringen

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het adviseren en bemiddelen bij verzekeringen waarmee u een kapitaal (fiscaal) spaart voor een pensioenaanvulling, een hypotheek af te lossen of dat u zich wilt verzekeren voor een afgesproken vaste periode in een situatie van onverhoopt overlijden.

Woonlastenverzekeringen

Deze verzekering vangt de maandlasten op voor een bepaalde periode als u of uw partner arbeidsongeschikt of werkloos wordt.

Consumptief krediet

Een consumptief krediet is een veelal tijdelijke oplossing voor een onverwachte, grote uitgave, waarbij wij bevoegd zijn om te adviseren en te bemiddelen voor u.

RegioBank

Voor spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief in RegioBank in producten. Deze exclusiviteit geldt niet voor fiscaal spaarproducten zoals een lijfrente bankspaarrekening.

Wat verwachten wij van u

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Het spreekt voor zich dat u ons van alle informatie voorziet, die nodig is om een goed advies en bemiddeling van een financieel product te waarborgen.

De volgende zaken verwachten wij van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Mocht in geval van bijvoorbeeld schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn om op grond van de wet / voorwaarden de schade niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden, dan wel de verzekering op te zeggen.

- Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat de juiste inkomensgegevens en gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zo nodig van dienst zijn bij het invullen van de benodigde formulieren.
- Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden etc), wijzigingen in uw inkomenspositie (bv werkloosheid of arbeidsongeschiktheid), adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht om uw identiteit vast te stellen aan de hand van een geldig identiteitsbewijs en daarvan een kopie te maken.
- Het is voor ons belangrijk om te weten of u ergens anders ook verzekeringen heeft lopen. Om over- of juist onderverzekering te voorkomen is een compleet beeld van uw situatie en verzekeringen belangrijk.
- Bij bepaalde (complexe) producten leggen wij uw situatie schriftelijk vast en stellen wij a.h.v. een zogenaamd inventarisatieformulier een klantprofiel met u op. Nadat wij deze samen met u hebben ingevuld, ondertekent zowel u als onze adviseur dit formulier.
- Wij vragen u om de gegevens in de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en of deze in overeenstemming zijn met hetgeen u heeft aangevraagd. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk aan ons kenbaar maakt.
- In principe onderhouden wij de contacten met de verzekeraar of aanbieder. Als u echter zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, dan informeren wij deze daarover. Graag worden wij dan wel door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Onze beloning

Vanaf 1 Januari 2013 is er een wettelijk algemeen provisieverbod voor financiële producten ingevoerd. Uitgezonderd van dit provisieverbod zijn Schadeverzekeringen, Bankrekeningen en Consumptieve kredieten.

Om u volledig van dienst te zijn, factureren wij u apart een nota voor onze dienstverlening welke past bij het financieel product waarvoor wij adviseren e/o bemiddelen.

De kosten worden duidelijk per financieel product en voorafgaand aan de dienstverlening aan u voorgelegd en besproken. Dit doen we a.h.v. een Dienstverleningsdocument (DVD).

Het kan voorkomen om de dienstverlening aan u te kunnen optimaliseren, wij hiervoor specifiek beroepsgerichte diensten inkopen. Denk hierbij aan een advies van een Register Accountant, Notaris of Advocaat. Deze kosten worden u separaat in rekening gebracht. Wij informeren u altijd vooraf indien dit het geval is.

Privacy & bescherming van uw gegevens

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Franse & Partners 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. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens(CBP) te Den Haag. De persoonsgegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Franse & Partners is in het bezit van een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Franse & Partners en gelieerde bedrijven is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten Beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Klachtenprocedure

Franse & Partners streeft er naar u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het kan zijn dat u toch een klacht heeft over onze dienstverlening.

Laat ons dit schriftelijk en per aangetekende brief weten. Binnen een termijn van 14 dagen ontvangt u onze reactie op uw klacht. Is dit niet tot uw tevredenheid en wilt u uw klacht handhaven, dan kunt u naar de Ombudsman van het KIFiD stappen.

Ons kantoor is aangesloten bij het KIFID onder registratienummer 300.015471.

Nazorg

Een financieel product en de hieraan gerelateerde verzekeringen sluit u meestal voor een langere periode af. Wij archiveren na het advies- en bemiddelingstraject alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

Zo kunnen wij ervoor zorg dragen dat de door u afgesloten financiële producten zo goed mogelijk blijven aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

Het is dus wel belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke, werk en financiële situatie direct aan ons kantoor doorgeeft. Een hiervoor genoemde wijziging kan het oorspronkelijke advies of afgesloten financieel product doen wijzigen.