

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.

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.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 - 333 89 99

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

WIJ DOEN MEER VOOR U

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

WESTEINDER
ADVIESGROEP

financiële raadgevers!

VESTIGING AALSMEER | ZWARTEWEG 96 | POSTBUS 461, 1430 AL AALSMEER | T (0297) 384 985 | AALSMEER@WESTEINDER.NL
VESTIGING ZOETERMEER | J.L. VAN RIJWEG 42 | POSTBUS 7324, 2701 AH ZOETERMEER | T (079) 3 611 055 | ZOETERMEER@WESTEINDER.NL
WWW.WESTEINDER.NL

PARTICULIERE VERZEKERINGEN
ZAKELIJKE VERZEKERINGEN
PENSIOENEN
HYPOTHEKEN

DIENSTENWIJZER

Biedt duidelijkheid over de dienstverlening van de Westeinder Adviesgroep

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.



WIE ZIJN WIJ?

Naam en adresgegevens

Vestiging (Drieplus h.o.d.n.) Westeinder Adviesgroep Aalsmeer

Zwarteweg 96, 1431 VM Aalsmeer | Postbus 461, 1430 AL Aalsmeer | T (0297) 384 985 | aalsmeer@westeinder.nl

Vestiging Westeinder Adviesgroep Zoetermeer

J.L. van Rijweg 42, 2713 JA Zoetermeer | Postbus 7324, 2701 AH Zoetermeer | T (079) 36 11 055 | zoetermeer@westeinder.nl

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Vestiging Aalsmeer:

Tel.: 0297 - 384985

E-mail: aalsmeer@westeinder.nl

Vestiging Zoetermeer:

Tel.: 079 - 3611055

E-mail: zoetermeer@westeinder.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan.

Ga naar www.westeinder.nl

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
- Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)
- Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH)
- De Federatie Financieel Planners (FFP)
- Kamer van Koophandel (KvK)

WESTEINDER
ADVIESGROEP

financiële raadgevers!

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015938. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

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, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.010795.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 34256471.

Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)

De Erkend Hypothecair Planner inventariseert uw persoonlijke situatie en uw toekomstplannen en -wensen. Ook maakt hij op basis daarvan een prognose van uw financiële situatie op langere termijn. Het advies van de Hypothecair Planner gaat verder dan de hypotheek alleen.

Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH)

Erkenning door de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs houdt in dat wij als hypotheekadviseur voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Wij zijn opgenomen in het SEH-register.

De Federatie Financieel Planners (FFP)

Het FFP-Keurmerk bestaat sinds 1996. Om het keurmerk te mogen voeren, moet een financieel planner aan strenge eisen en regels voldoen. Hierdoor kunt u vertrouwen op zijn deskundigheid, integriteit en praktijkervaring. En – belangrijker nog – op objectief, passend en toekomstbestendig advies dat u werkelijk verder helpt.

ONZE DIENSTVERLENING

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheeken van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

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 eigendomsbelang 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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van een groot deel van de markt.

HOE ZIT HET MET ONZE KOSTEN?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Deze bedrijfskosten brengen wij u rechtstreeks in rekening of worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Wij informeren u vooraf over de wijze waarop de kosten worden verrekend. Voor een overzicht hiervan verwijzen wij u graag naar ons dienstverleningsdocument.

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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld wanneer er wijzigingen zijn in uw persoonlijke situatie. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële situatie kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes verzameld zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële- en/of verzekeringsproducten elders hebt afgesloten. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk dat u ons informeert over deze producten en de mogelijke wijzigingen hierin. Indien wij geen totaalbeeld van uw situatie hebben is het mogelijk dat u dubbel bent verzekerd voor een risico of dat er hiaten zijn in de dekking, waardoor u alsnog financiële risico's loopt.