



# Dienstenwijzer

Alles over onze  
Financiële Dienstverlening



## Wie zijn wij:

Financiële Meesters is een onafhankelijk landelijk werkende financiële dienstverlener, gespecialiseerd in hypotheek, kredieten, sparen, beleggen, pensioenen en verzekeringen. Wij adviseren zowel particulieren als ondernemers op het gebied van financiële dienstverlening. Binnen onze werkwijze staat u als relatie centraal, waarbij wij zoveel als mogelijk rekening houden met uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke of zakelijke wensen. In onze dienstenwijzer maken wij u wegwijs met betrekking tot algemene gegevens, informatie over aspecten van onze dienstverlening, onze openingstijden en waar u terecht kunt indien u onverhoopt een klacht over onze dienstverlening zou hebben.

## Feitelijke gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor:

Naam:	Financiële Meesters
Kantoor adres:	Van Zaeckstraat 65, 2596TR, 's-Gravenhage
Postadres:	Van Zaeckstraat 65, 2596TR, 's-Gravenhage
Telefoon:	06-13500613
E-mail:	j.janssen@financielemeesters.nl
Website:	www.financielemeesters.nl
Inschrijving Handelsregister:	KvK registratie 84935413
KiFiD:	300.018571

Financiële Meesters beschikt over de verplichte vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Deze is geregistreerd in het Wft register onder nummer: 12049273.

## Openingstijden:

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur. Wij adviseren altijd op afspraak. In gezamenlijk overleg kunt u met ons ook een afspraak buiten deze openingstijden maken.

## Lidmaatschappen en registraties:

Ons kantoor is bij diverse organisaties geregistreerd en of aangesloten. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
- Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)

## Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12049273. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). De privacy van uw persoonsgegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij het college van bescherming persoonsgegevens.

## Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 84935413.

## Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen uiteraard ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, waar wij samen niet uitkomen, dan kunt u zich schriftelijk wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

## Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)

Wij zijn aangesloten bij de StFD. Deze stichting heeft ten doel een bijdrage te leveren aan het realiseren van de uitgangspunten van de Wet Financieel Toezicht (Wft) en de lagere regelgeving, waardoor de effectiviteit en de efficiency van het toezicht op de financiële dienstverleners wordt vergroot. De stichting zal dit onder meer doen ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.

## Stichting Erkend Hypotheekadviseur

Wij zijn als geregistreerd erkend hypotheekadviseurs aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur. Voor meer informatie kunt u zich wenden tot [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

## Wet Bescherming Persoonsgegevens

Financiële Meesters voldoet aan de eisen van de wet bescherming persoonsgegevens en is aangesloten bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) (huidige naam Autoriteit Persoonsgegevens) en heeft bij de registratiekamer aangemeld hoe wij omgaan en gebruik maken van uw persoonlijke gegevens. Dat betekent onder andere dat u te allen tijde het recht heeft op inzage, wijziging of vernietiging van de persoonsgegevens die wij hebben verwerkt.

Uw persoonlijke gegevens worden strikt vertrouwelijk en met zorg behandeld en uitsluitend verstrekt aan partijen waar u via Financiële Meesters producten afneemt.

## Onze dienstverlening:

Financiële Meesters beschikt over een vergunning volgens de Wet Financieel Toezicht (Wft). Op basis hiervan zijn wij bevoegd om te mogen adviseren binnen de financiële dienstverlening. Hieronder kunt u lezen op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

### Onze dienstverlening bestaat uit:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Lijfrenteverzekeringen
- Spaar- en beleggingsproducten
- Pensioen
- Uitvaartverzekeringen
- Leningen en kredieten

## Hoe komen wij tot een advies?

### **Adviesvrij:**

Ons kantoor is adviesvrij en kent daardoor geen verplichtingen om financiële producten bij bepaalde instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Voor u betekent dit een extra waarborging met betrekking tot de onafhankelijkheid.

### **Ondernemersvrijheid (geen zeggenschap):**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling zoals b.v. een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap binnen onze onderneming. Deze vrijheid om u datgene te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als zelfstandig ondernemer.

### **Selectie van aanbieders:**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen.

Indien wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij vooraf of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

De selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van rente en premie onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep op hen gedaan wordt, spelen daarbij een belangrijke rol. Als u een overzicht wilt ontvangen van onze samenwerkende partners, dan is dat mogelijk.

## Heeft u een klacht?

Wij doen zo goed mogelijk ons best om u te voorzien van onze adviezen en dienstverlening. Indien u echter ergens niet geheel tevreden over bent, over bijvoorbeeld een afhandeling van een zaak, onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij direct contact met u op om de klacht te bespreken en met elkaar op te lossen. De klacht wordt vastgelegd in onze klachtenprocedure. Zodra de klacht afgehandeld/opgelost is, dan wordt alles vastgelegd in uw eigen digitaal dossier.

### **Eerst de klacht kenbaar maken aan ons!**

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst schriftelijk kenbaar te maken aan ons kantoor. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht snel en naar uw tevredenheid verhelpen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de volgende onafhankelijke klachteninstantie:

## **Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Eerder hebben wij de KiFiD al benoemd bij onze lidmaatschappen en registraties. Indien wij er samen toch niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zullen beoordelen. De procedure kunnen wij u desgewenst beschikbaar stellen.

### **U kunt zich hiervoor wenden tot:**

#### **Klachten Instituut Financiële Dienstverlening**

**Postbus 93257**

**2509 AG Den Haag**

Aan een eventuele behandeling van een klacht bij deze instituten zijn vooralsnog voor u bij melding geen kosten verbonden.

#### Wet financieel toezicht (Wft)

De adviezen van Financiële Meesters vallen onder de Wet financieel toezicht (Wft). Financiële Meesters staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Financiële Meesters en alle aangesloten vestigingen van de Financiële Meesters zijn als bemiddelaar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten.

De adviseurs en medewerkers van onze vestigingen voldoen aan de eisen die aan hen gesteld worden door de overheid (intern) vanuit de Wet financieel toezicht. Hierdoor kunnen wij onze kwaliteit waarborgen.

### **Wij doen meer voor u:**

Vanzelfsprekend behartigen wij de belangen van onze relaties op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening is niet geheel uit te leggen in deze Dienstenwijzer, onze service omvat meer dan wij nu kunnen aangeven. Mocht u nog vragen hebben, aarzelt u dan niet om ons een verdere toelichting te vragen van onze uitgebreide dienstverlening. Wij doen het graag voor u en zijn u graag van dienst.