

ADVIESWIJZER

Deze dient u te bewaren bij uw polissen

Wie zijn wij en welke diensten verlenen wij

Fides Financieel Advies is een landelijk werkend ongebonden intermediair. Wij verrichten voor particulieren en zakelijke cliënten onafhankelijke adviesdiensten op het gebied van:

- Verzekeringen (schade- en levensverzekeringen)
- Hypotheken
- Financieringen
- Pensioenen
- Sparen en beleggen

Op al deze gebieden bemiddelen wij voor u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de verzekeraar en/of financiële instelling.

Met deze advieswijzer geven wij informatie over hetgeen u van ons met betrekking tot de genoemde adviesdiensten mag verwachten.

Onze bereikbaarheid

U kunt ons op werkdagen van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereiken van 9.00 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17.00 uur. Op zaterdag en door de weeks bezoek op afspraak.

Kantooradres:	Rijnstraat 2 5046 AN Tilburg	Postadres:	Postbus 2021 5001 CA Tilburg
Telefoonnummer:	013- 456 17 74		
Faxnummer:	013- 456 26 43		
E-mailadres:	info@fidesadvies.com		
Website:	www.fidesadvies.com		

In noodgevallen kunt u ons bereiken op telefoonnummer: 06- 45 35 45 55

Wat mag u van ons verwachten

Onze activiteiten beginnen met een inventarisatie van uw huidige situatie en uw wensen. Hieruit volgt een advies, dat wij aan u uitbrengen en met u bespreken.

Dit advies heeft als doel u te helpen bij de realisatie van uw wensen door het inzetten van financiële en/of verzekeringsproducten van banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en/of vermogensbeheerders. Onze ondersteuning hierbij bestaat uit het bemiddelen tussen u en de betreffende verzekeraar en/of financiële instelling. Daarbij geven wij informatie en uitleg over de producten die daarbij een rol spelen. (Géén beleggingsadviezen).

Heeft u de keuze voor één of meer producten gemaakt, dan bemiddelen wij bij het afsluiten ervan, wij controleren de polis en andere gegevens en beoordelen of het product aansluit bij uw wensen.

Daarmee houden onze activiteiten niet op. Nadat u het betreffende product heeft afgesloten bieden wij u hulp bij mutaties, schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting

en opzegging. Ook kunnen wij ons advies bijstellen na een wijziging in uw persoonlijke omstandigheden, mits u die wijziging aan ons bekend heeft gemaakt. Tevens zijn wij u behulpzaam bij het verzorgen van uw aangifte inkomstenbelasting. De aangifte wordt door ons verzorgd op basis van de door u verstrekte gegevens. Uiteraard bent u verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan ons ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden. (Wij geven geen fiscaal advies).

Wij zullen op uw verzoek handelen en u informeren. Wij onderhouden daarbij namens u de contacten met de verzekeraar en/of financiële instelling bij wie het betreffende product is afgesloten. Indien de verzekeraar en/of financiële instelling de premie en/of voorwaarden ten aanzien van uw product wijzigt, wordt u vanuit de verzekeraar en/of financiële instelling of door ons hierover geïnformeerd.

Wat verwachten wij van u

Wij verwachten van u, dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om de via onze bemiddeling ondergebrachte producten actueel te houden. Voorbeelden hiervan zijn wijzigingen in uw gezinssituatie, adreswijzigingen, wijziging van inboedel, verbouwing, enz. Heeft u elders verzekeringen en/of financiële producten ondergebracht, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van een passende-, onder- of oververzekering.

Wij gaan ervan uit, dat wanneer wij uw medewerking vragen voor het verstrekken van gegevens, die van belang kunnen zijn voor een juiste uitvoering van onze adviestaak, u deze binnen een redelijke termijn van 5 werkdagen zult verlenen.

Tevens verwachten wij van u, dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden ontstaan. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, neemt u dan contact met ons op. Wij ondernemen dan actie en zullen dit zondig laten corrigeren. Wij gaan er ook van uit, dat u de (polis)voorwaarden doorleest en eventuele vragen daarover aan ons stelt. En uiteraard verwachten wij dat u tijdig, conform de polisvoorwaarden, uw (betalings)verplichting nakomt.

Uw betalingsverplichting

Bij het afsluiten van een overeenkomst spreken wij met u af hoe u uw betalingsverplichting moet nakomen. Het is belangrijk dat u tijdig betaalt, conform de (polis)voorwaarden. Als u niet tijdig aan uw betalingsverplichting voldoet, kunt u van de verzekeraar en/of financiële instelling een herinnering krijgen. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar weigeren de schadeclaim in behandeling te nemen of te vergoeden. Tevens kunt u een BKR registratie krijgen en/of de wederpartij kan de vordering uithanden geven. Alle hieraan verbonden kosten, hoe dan ook genaamd, zijn voor uw rekening.

Onze relatie met verzekeraars en financiële instellingen

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende maatschappijen te adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars en/of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars en/of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars/financiële instellingen met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe of in te zien op onze website (**klik HIER**).

Hoe worden wij beloond

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Vergoeding van gemaakte kosten/geleden schade

Voor de financiële dienstverlening van Fides Financieel Advies wordt aan de opdrachtgever(s) een honorarium in rekening gebracht indien:

1. voor het aanvragen van een hypotheekofferte wordt een bedrag in rekening gebracht van € 350,-. Dit bedrag wordt niet in rekening gebracht indien de hypotheekzaak wordt afgerond.
2. opdrachtgever(s) het gevraagde product conform vastgelegde wens of ondertekende offerte kan krijgen, maar om welke reden dan ook niet meer wenst af te nemen;
3. opdrachtgever(s) door misleiding, dan wel fraude, onjuiste informatie heeft verstrekt,
 - waardoor de gedane inspanningen niet (kunnen) leiden tot het tot stand komen van een verzekerings- of financieringsovereenkomst;
 - waardoor Fides Financieel Advies verder afziet van het behartigen van de belangen van de klant, omdat dat in tegenspraak is met de algemene goeder trouw en gangbare uitgangspunten in de bedrijfstak
 - waardoor schade wordt berokkend aan de gevestigde naam en reputatie van Fides Financieel Advies.

Indien sprake is van één van de bovengenoemde gebeurtenissen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren dan wel misgelopen provisie-inkomsten. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Fides Financieel Advies, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht. Fides Financieel Advies verplicht zich tot een duidelijke specificatie van haar vordering.

Onze kwaliteit

Ons kantoor is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34305649 en bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer 300.013146. Wij voldoen aan de eisen om in verzekeringen en andere financiële diensten te mogen bemiddelen. Daarnaast zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande (verzekerings)contracten in stand blijven.

Klachten

1. Als u een klacht hebt over de afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) www.kifid.nl.

Onze advieswijzer kan zonder voorafgaande mededeling worden gewijzigd. De gewijzigde versie kunt u terugvinden op onze website www.fidesadvies.com.