



Dienstenwijzer

- **Inleiding**

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloond worden.

- **Wie zijn wij?**

Financieel Kasteel BV. is een onafhankelijk financieel advieskantoor.

Wij adviseren, bemiddelen en bieden service en nazorg op het gebied van verzekeringen, vermogen en hypotheeken.

Daarbij staat altijd uw belang voorop.

- **Onze bereikbaarheid**

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen, hieronder vermelden wij u alle gegevens:

Bezoekadres:

Financieel Kasteel BV.
Siriusdreef 17-27
2132 WT Hoofddorp

Postadres:

Financieel Kasteel
Postbus 1326
2130 EK Hoofddorp

Telefoon: 023 5689122

Fax: 023 5689111

E-mail: info@finkas.nl

Web: www.finkas.nl

- **Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer: **34275603**
2. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer: **12016858**.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer: **300012379**
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

- **Onze gebruikelijke dienstverlening**

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeren en complex financiële producten als volgt van dienst:

Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;

Na een grondige analyse adviseren wij over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.

Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de 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.

Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product.

De nazorg, wordt in alle gevallen geregeld middels een service abonnement. Elk type service is op maat en gericht op het aansluiten bij uw wensen en verwachtingen.

Kenmerkend aan de werkwijze van Financieel kasteel is dat de adviseur het klantenbeheer zelf doet.

Dit betekent dat alle met u gemaakte afspraken, als mede het onderhoud en de administratie, door één en dezelfde adviseur, uw adviseur wordt verzorgd.

Financieel Kasteel BV. Siriusdreef 17, 2132 WT Hoofddorp, T. 023 5689122 E. info@FinKas.nl
Iban: NL22INGB0005300577 KVK: 34275603 AFM: 12016858 www.FinKas.nl



Dienstenwijzer

- **Hoe worden wij beloond?**

U betaald per verrichting een vast tarief of in uren declaratie

Dit is te combineren met een service abonnement.

Voor schadeverzekeringen bestaat de mogelijkheid voor provisiebetaling

Algemene kosten:

Uur loon: € 65, - per uur*

Uur loon: financiële planning / Hypothecaire planning € 125, - per uur*

Advies en beheer effecten vanaf € 8, - per maand

Service abonnement schadeverzekeringen € 15, - per maand**

Service abonnement complexe- en impactvolle zaken vanaf € 8, - per maand

Het is mogelijk om verschillende vormen van betaling en/of service abonnementen naast elkaar af te nemen.

- **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij 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 verzekeringscontracten in stand blijven.

De zorgplicht van uw verzekering ligt bij Financieel Kasteel totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

- **Vragen, klachten en geschillen**

Voor vragen kunt u zich wenden tot onze service afdeling, tel. 023 5689122

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening kunnen worden voorgelegd aan de directie van Financieel Kasteel, postbus 1326, 2130 EK Hoofddorp

Ons streven is om binnen 2 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.

Indien u zich met het oordeel van Financieel Kasteel niet kunt verenigen, kunt u zich wenden tot

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon 0900-3552248

E-mail info@kifid.nl Web www.kifid.nl

Wanneer u geen gebruik wilt maken van het klachteninstituut, kunt u het geschil voorleggen aan de burgerrechter.

**Exclusief BTW.*

***Exclusief assurantie belasting.*