



Dienstenwijzer

Van Elk financieel advies, Burgemeester van Elkstraat 25, 6631 AE Horssen,
tel. 0487-541516, e-mail info@vanelkadvis.nl.

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. J.M.B.M. van Elk en S.W.J. van der Hagt, handelend onder Van Elk financieel advies, hechten aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening, conform de richtlijnen van de Wet Financiële Dienstverlening.

B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van sparen, betalen, hypotheek, kredieten en andere financiële diensten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke mogelijkheden er voor u zijn. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de bank en geldverstrekende partijen.

C Mijn diensten

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Hypotheek: Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
2. Bancaire diensten: Voor sparen en betalen hebben wij een exclusieve Samenwerking met RegioBank. Voor alle overige producten zoals hypotheek en kredieten bieden wij ook producten aan van andere banken en geldverstrekende maatschappijen.
3. Verzekeringen: Voor de verzekeringen zijn wij aangesloten bij Risk Verzekeringen, hierdoor kunnen wij verzekeringen onderbrengen bij meerdere maatschappijen. Voor u als klant, kunnen wij dus verzekeringen met de beste voorwaarden/premie adviseren.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de AVG (algemene verordening gegevensbescherming) worden behandeld.

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan ons advies en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang.
2. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt, verwachten wij van u, dat u dit aan ons doorgeeft.
3. Onder wijzigingen van persoonlijke situaties vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning en verhuizing.
4. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheden en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Mijn bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. Wij zijn op de volgende dagen geopend:
 - Woensdagavond 18:00 tot 19:30
 - Zaterdagochtend 09:00 tot 11:00
2. Telefonisch bereikbaar: overdag en in de avonden: 0487-541516
3. Per e-mail: info@vanelkadvis.nl.
4. Per post: Burgemeester van Elkstraat 25, 6631 AE Horssen.

F. Hoe worden wij beloond?

F.1 Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen voor de bancaire producten van RegioBank een provisie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, dan informeren wij u hierover.

F.2 Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij op basis van uurtarieven die wij in een dienstverleningsdocument uitgewerkt hebben.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij 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, dan 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 hiermee gemoeid is.

G. Onze kwaliteit

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).
De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:
 - Hypothecair krediet
 - Consumptief krediet
 - Spaar- en betaalrekeningen
 - Verzekeringen
2. Ons kantoor is aangesloten bij: Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH), nr. 19502, klachteninstituut Financiële Diensten (KiFiD), nr: 300.017561 Autoriteit Financiële Markten (AFM), nr: 12046988 Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis door ons op peil wordt gehouden.
3. S.W.J. van der Hagt is in het bezit van de volgende certificaten: WFT basis/WFT schade particulier, WFT consumptief krediet en WFT Hypotheken.
J.M.B.M. van Elk is in het bezit van het certificaat: erkend hypotheekadviseur.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (De Vereende)

H. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

I. Klachten

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen of gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.
3. Alle klachten worden door ons behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachteninstituut:
KiFiD
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Tel. 0900-3552248
www.kifid.nl
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.