

Dienstenwijzer

Aangeboden door Integraal Advies voor Ambtenaren B.V.



Integraal Advies
hypotheek & verzekeringen

Via onze dienstenwijzer stellen wij ons graag aan u voor en informeren wij u over onze werkwijze.

De dienstenwijzer informeert u over uw rechten en plichten indien u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken. Wij maken graag heldere afspraken over onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten.

Wie zijn wij?

Integraal Advies voor Ambtenaren B.V. (hierna te noemen Integraal Advies) is uw adviseur op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, beleggingen en consumptief krediet. Wij werken onder onze vergunning bij de AFM met inschrijfnummer: 12018253.

Daarnaast treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van geadviseerde financiële producten. Omdat wij u van een passend advies willen voorzien is het onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waarmee u te maken heeft en/of te maken kunt krijgen.

Na de eerste risico-inventarisatie beoordelen we samen met u welke risico's u moet en/of wenst te verzekeren. Hierbij adviseren wij u welke oplossingen en/of financiële producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Uw wensen en uw persoonlijke omstandigheden zijn daarbij het uitgangspunt. Wij beschikken over de benodigde kennis, expertise en contacten om u van een compleet advies te kunnen voorzien.

Tijdens onze dienstverlening ondersteunen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook na het afsluiten van de overeenkomst(en) kunt u op onze advisering rekenen. Indien het nodig en/of wenselijk is onderhouden wij namens u de contacten met banken of verzekeraars van deze financiële producten.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.30.

Bezoekadres: Flevoplein 27, 3891 BA ZEEWOLDE

Telefoon : 036-5245759 of 06-53912171

Email : info@integraal-advies.nl

Internetadres : www.integraal-advies.nl



Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen en te kunnen handelen in overeenstemming met de Wet Financieel Toezicht bent u verplicht ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die relevant (kunnen) zijn in het kader van door u te sluiten en/of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen.

Het gaat onder andere om wijzigingen in uw persoonlijke situatie, samenlevingssituatie (zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing, etc.) of veranderingen in uw inkomens- en/of arbeidssituatie. Indien u ons niet informeert over o.a. de hierboven genoemde life events dan achten wij ons niet aansprakelijk.

Betalingen Hypotheken en kredieten

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten financieel product wordt rechtstreeks door u aan de financiële dienstverlener voldaan. In meeste gevallen zal een bank of verzekeringsmaatschappij een incassomachtiging vragen. Indien dit niet het geval is ontvangt u periodiek een nota. Wij raden u aan tijdig aan uw betalingsverplichting te voldoen door te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betalingen leiden in de meeste gevallen tot verstrekende gevolgen waaronder een BKR registratie of het royeren van verzekeringen. Indien u problemen verwacht bij toekomstige incasso dan wordt van u vereist dat u zelf de financiële dienstverlener hiervan actief op de hoogte stelt. Het sturen van enkel een mail- of app bericht is niet voldoende/wenselijk; u bent verplicht een wederzijdse afspraak te maken over betalingsachterstanden met de financiële dienstverlener. De gehele verantwoordelijkheid ligt voor 100 % bij u.

Betalingen Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) dient u rechtstreeks aan de desbetreffende verzekeraar te voldoen. Deze betalingen zullen in de meeste gevallen via een incassomachtiging worden geïncasseerd.

Indien u problemen verwacht bij toekomstige incasso dan wordt van u vereist dat u zelf de financiële dienstverlener hiervan actief op de hoogte stelt. Het sturen van enkel een mail- of app bericht is niet voldoende/wenselijk; u bent verplicht een wederzijdse afspraak te maken over betalingsachterstanden met de financiële dienstverlener. De gehele verantwoordelijkheid ligt voor 100 % bij u.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met een groot aantal financiële instellingen zoals banken of verzekeringsmaatschappijen voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten en dergelijke. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders.



Onafhankelijkheid

Als adviseur zijn wij volledig onafhankelijk van de financiële instellingen. Er zijn geen financiële instellingen die een belang hebben in onze onderneming.

Hoe worden wij beloond?

1. Beloning voor onze dienstverlening voor schadeverzekeringen bestaat uit provisie die door de verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. Provisie is veelal een afgeleide van de verzekeringspremie. Indien u meer informatie wenst te ontvangen met betrekking tot de provisie dan kunt u deze bij ons opvragen.
2. Vanaf 1 januari 2013 hanteren wij voor hypotheken, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekering onze tarievenkaart. Wij ontvangen sinds het provisieverbod van 1 januari 2013 geen retourprovisie meer van de bank en/of verzekeraar.
3. Als totaalrelatie kunt u in plaats van provisie ook kiezen voor het Service Abonnement Hypotheken en Verzekeringen. De kosten voor het Service Abonnement vindt u op onze tarievenkaart. Binnen het Service Abonnement verrichten wij onder andere de volgende diensten:
 - a. Eens per jaar op uw verzoek een update van al uw gehele financiële portefeuille (hypotheken, verzekeringen, oudedagsvoorzieningen, sparen en kredieten).
 - b. Uitgebreide begeleiding in het geval van schade.
 - c. Assistentie bij uw particuliere aangifte van uw inkomstenbelasting (niet zijnde ondernemers)
 - d. 24/7 bereikbaarheid in geval van calamiteit
 - e. Inzicht via een digitale polismap (Adviseur Online bij VKG)

Vraag voor een volledig overzicht van onze dienstverlening binnen het Service Abonnement naar de Voorwaarden Service Abonnement.

Registratie AFM

Ons kantoor heeft voor het uitoefenen van onze dienstverlening in overeenstemming met de Wet Financieel Toezicht een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12018253. Daarnaast handelen wij in overeenstemming met De Wet Bescherming Persoonsgegevens (vanaf 1 mei 2018 heet dit de Algemene Verordening Gegevensbescherming). De privacy van uw persoonlijke gegevens is daarom ons gewaarborgd.



Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Aansprakelijkheidsverzekering

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn, maar toch worden er soms fouten gemaakt. In deze bijzondere gevallen zijn wij conform de vereisten van de wetgever verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid. Wij zijn verzekerd bij de BAVAM onder nummer 14899.

Annulering Hypotheek

Indien u ons mondeling of schriftelijk een Opdracht tot Dienstverlening geeft en u annuleert de door ons verzorgde hypotheekaanvraag dan zien wij ons genoodzaakt hiervoor kosten in rekening te brengen ter hoogte van minimaal 50 % van het afgesproken advies- en bemiddelingsvergoeding. De Opdracht tot Dienstverlening is meestal niet een ondertekend formeel document. Wij hebben u immers uitgebreid geïnformeerd, hebben wij een bank al een aanvraag ingediend en/of hebben al documenten verzameld, een taxatieopdracht uitgezet of een adviesrapport gemaakt.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor op ieder gewenst moment te beëindigen via een mailbericht of traditioneel schrijven via de post (een Whats App bericht zien wij niet als een formele opzegging van onze relatie). Als er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten dan kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u of wij de verzekeraar(s) verzoeken de bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur. Vanaf het moment dat u de relatie beëindigt, zijn wij niet meer verantwoordelijk voor diensten die verwant aan de financiële producten die u via onze bemiddeling heeft afgesloten.



Klachtenregeling

Bij klachten over onze dienstverlening horen wij het graag rechtstreeks van u. Samen met u doen wij er alles aan om uw klacht op te lossen. Mocht dat uiteindelijk niet lukken dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het KIFID te Den Haag.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
070-333 8 999

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren gaan wij graag met u in gesprek. Tijdens het onderhoud stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten. Maar ook uw financiële situatie zoals inkomen, uitgaven, vermogen, wensen en behoeften spelen een belangrijke rol in de advisering. Het gaat o.a. om uw bereidheid bepaalde risico's zelf te dragen dan wel uw wens deze wel te verzekeren.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt ons advies over de maatregelen die u wilt nemen om de gewenste financiële zekerheid te realiseren.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens zodat de arbeidsdeskundige bij de aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.



Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a. U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b. Wanneer u meent dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen wanneer uw gegevens correct zijn.
- c. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d. Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld indien wij gegevens niet aan een specifieke organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e. Indien u dat wenst dan kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde partij. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f. Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van een verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs, dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Communicatie geschiedt op dit gebied nooit per Whats App of telefonisch.



Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of beperkingen oplegt in het gebruik hiervan dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan dan vernemen wij in eerste instantie graag rechtstreeks van u. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u daarna van mening blijven dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Communicatie geschiedt op dit gebied nooit per Whats App of telefonisch.