

Dienstenwijzer

Met deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Braas & Partners BV. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, ons privacybeleid, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Hartelijk welkom bij Braas & Partners BV

Braas & Partners BV adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in verzekeringen, hypotheek, sparen en andere financiële diensten, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Braas & Partners BV

Bezoekadres

Wieder 6, 1648 GB te De Goorn

Correspondentieadres

Postbus 38, 1633 ZG te Avenhorn

Telefoon : 0229-544333

Internet : www.braasenpartners.nl

E-mail : info@braasenpartners.nl

Openingstijden

Ons kantoor is geopend op maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.

In geval van nood kunt u buiten kantooruren een bericht achterlaten op het antwoordapparaat en nemen wij de volgende werkdag zo spoedig mogelijk contact met u op.

Communicatie

Wij communiceren met u in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per email, telefonisch, of in een persoonlijk gesprek. Orders met betrekking tot rechten van deelneming in beleggingsfondsen kunt u uitsluitend schriftelijk doorgeven.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Braas & Partners BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen

✓ Zorgverzekeringen

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Keuze van aanbieders

Wij zijn een ongebonden bemiddelaar. Dat wil zeggen, dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om te bemiddelen in de producten van een bepaalde aanbieder (verzekeraar). Nederland telt een groot aantal aanbieders op het gebied van financiële diensten. Wij maken periodiek een selectie van de aanbieders waarmee we bij voorkeur zakendoen. Deze selectie maken wij op basis van de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en onze ervaring hoe de aanbieder zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek verstrekken wij u graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

DiVerz!

Voor schadeverzekeringen maken wij ook gebruik van de volmachten van het aan ons gelieerde volmachtbedrijf DiVerz! BV. Dit bedrijf beschikt over volmachten van een aantal gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat deze verzekeraars de bevoegdheid hebben verleend om namens de verzekeraar, verzekeringen te accepteren en schaden af te wikkelen. Flexibel, korte lijnen en indien gewenst maatwerk. Bij gelijkwaardige producten geven wij daarom de voorkeur aan een product dat ondergebracht kan worden in de volmacht van DiVerz! BV.

Belangenverstrengeling

Braas & Partners BV adviseert en bemiddelt enkel in beleggingsfondsen, met name als onderdeel van gecombineerde producten zoals een hypotheek en pensioen. Daarbij handelt ons kantoor niet voor eigen rekening. Ook ontvangen wij geen betalingen van aanbieders. Hierdoor is de kans op het optreden van een belangenconflict gering. Daarnaast heeft de onderneming maatregelen genomen om een belangenconflict te voorkomen. Mocht er desondanks toch sprake zijn van een mogelijk belangenconflict zal de onderneming stappen nemen om de situatie zo snel mogelijk en tot tevredenheid van alle betrokken op te lossen.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: provisie, vast tarief of combinatie tarief. In onze vergelijkingskaart kunt u onze gemiddelde tarieven zien voor onze dienstverlening.

Provisie

Wij ontvangen van aanbieders waar uw product is afgesloten provisie, die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Voor producten met een grote financiële impact mogen wij wettelijk geen provisie meer ontvangen. Als wij extra diensten aan u leveren, waarvoor wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen, dan worden hier vooraf afspraken over gemaakt.

Vast tarief

Voordat wij aan onze werkzaamheden beginnen maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als onze tijdsbesteding. Op basis van deze inschatting maken wij met u een vaste prijsafpraak. Dit is voor u wel zo prettig, u weet immers vooraf exact wat ons advies u gaat kosten. Als tijdens de werkzaamheden blijkt dat onze inschatting niet goed is geweest, dan hebben wij de mogelijkheid om onze declaratie aan te passen. Vanzelfsprekend zullen wij - voordat wij extra kosten maken - dit altijd met u overleggen.

Uurtarief

Wij spreken een vast bedrag per uur af. Voordat wij aan onze werkzaamheden beginnen maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als onze tijdsbesteding.

Combinatie tarief

Wij verrichten een aantal van onze diensten op basis van provisie. Omdat deze provisie onvoldoende is om onze dienstverlening volledig uit te betalen, wordt naast deze provisie een vaste aanvullende beloning afgesproken.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Ons privacybeleid

Verwerking persoonsgegevens

Braas & Partners BV verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzamelt zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichhouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheeken of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 – 333 89 99

E-mail: consumenten@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 088 – 180 52 50

E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Adfiz

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Braas & Partners BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12048249. Het register

van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Braas & Partners BV is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.018095. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 37096153.

Adfiz

Braas & Partners BV is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële assurantie adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt de Adfiz als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op www.adfiz.nl voor meer informatie.

Eén of meerdere adviseurs van ons kantoor zijn bij de volgende kwaliteitsregisters aangesloten:

✓ Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Erkend Financieel Adviseur

Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Braas & Partners BV is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Braas & Partners BV is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Braas & Partners BV van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.braasenpartners.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, vergelijkingskaarten, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.