
DIENSTENWIJZER FINOVA

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie.....	Pagina 4
Onze werkwijze	Pagina 5
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 6
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	Pagina 7
Hoe worden wij beloond? Ons intern beloningsbeleid	Pagina 8
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 9
Wat verwachten wij van u?	Pagina 10
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	Pagina 10
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 10
Klachtenprocedure.....	Pagina 11
Tot slot	Pagina 11

Inleiding

Ons kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard en de reikwijdte van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden en over de wijze en de hoogte van onze beloning. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u middels onze dienstenwijzer nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij - verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

Finova Nederland B.V. is een aangesloten instelling van SFD Holding B.V.. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft aan SFD Holding een collectieve vergunning verleend die ook geldt voor Finova Nederland B.V. De Wet Financieel Toezicht biedt de mogelijkheid om met meerdere ondernemingen werkzaam te zijn onder één AFM-vergunning.

Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals hypotheek, vermogensproducten, pensioenen en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken “Onze werkwijze”, “Voor welk advies kunt u bij ons terecht” en “Met welke financiële dienstverleners werken wij samen”.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

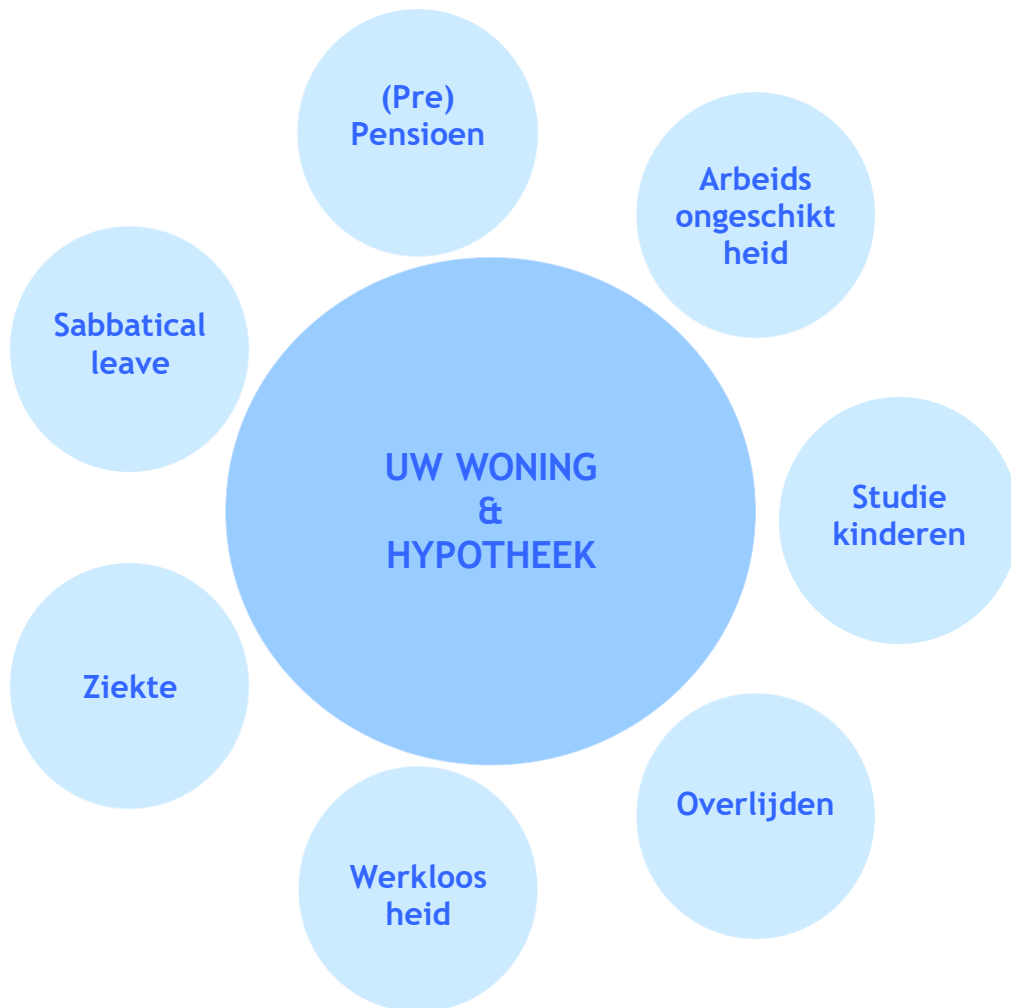
Naam kantoor	: Finova
Kantooradres	: Lange Dreef 11
Postcode en Vestigingsplaats	: 4131 NJ VIANEN
Telefoon	: 030 - 256 77 10
E-mail	: info@finova.nl
Website	: www.finova.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12003329
Inschrijving Handelsregister	: KvK 30201342
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 09.00u tot 17.00u en volgens afspraak

Buiten kantoortijden kunt u inspreken op ons antwoordapparaat.
Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Correspondentieadres : Postbus 534
3990 GH HOUTEN

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar u bij de aankoop, verbouwing of herfinanciering van een woning rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies en vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Persoonlijk Financieel Plan (PFP)

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning of andere financiële wensen en doelstellingen een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek of financieel plan nooit voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan (PFP). Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek regelmatig met u contact te hebben. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft.

Onze werkwijze (schematisch)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen. Natuurlijk hebt u hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Informeer ons dus tijdig over de wijzigingen die zich in uw situatie voordoen.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

U kunt bij ons terecht voor advies over, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar wij in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor hebben. Ook kunt u bij ons terecht voor advies over de fiscale en sociale wetgeving in Nederland en voor juridische vragen. Wij zullen altijd proberen u hiermee zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

Financiële Dienst

Adviseren en Bemiddelen

Adviseren en Bemiddelen

Adviseren en Bemiddelen

Adviseren en Bemiddelen

Adviseren en Bemiddelen

Adviseren en Bemiddelen

Adviseren en Bemiddelen

Adviseren

Product

Betaalrekeningen

Consumptief krediet *

Electronisch geld

Hypothecaire krediet *

Pensioenverzekeringen en Premiepensioenvorderingen *

Spaarrekeningen

Vermogen

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

* alsmede inkomensverzekeringen in combinatie met deze producten

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig deelneming. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Omdat wij een analyse kunnen maken van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten zijn wij hiermee volgens de AFM een financiële dienstverlener werkzaam op basis van objectieve analyse.

Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening spreken we graag van tevoren met u af. Zodoende kunnen zich achteraf geen verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond danwel de hoogte van onze verdiensten. De beloningsvorm waar u voor kiest heeft geen gevolgen voor de hoogte van onze beloning.

Onze beloning kan bestaan uit;

- ◆ provisie, die door de aanbieder van consumptieve kredieten aan ons wordt betaald. Aan u wordt door ons niets in rekening gebracht.
- ◆ een uurtarief, waarbij de hoogte van onze verdiensten afhankelijk zal zijn van de daadwerkelijke hoeveelheid uren die wij aan u hebben besteed. U ontvangt hierbij van ons een factuur. Het uurtarief is vastgesteld op € 125,-.
- ◆ een vooraf afgesproken (vaste) prijs. Deze prijs zal veelal afgestemd zijn op de (gemiddelde) hoeveelheid uren die wij nodig hebben voor het totale advies -en bemiddelingsproces.
- ◆ een combinatie van deze beloningsvormen is ook mogelijk.

Voor onderhoud en service van uw hypotheek of financieel plan kunt u ervoor kiezen om een abonnement af te sluiten. Op grond hiervan heeft u recht op adviesuren gebaseerd op een gemiddeld aantal uren per jaar. De beloning verbonden aan dit abonnementsysteem kan u betalen in de vorm van een uurtarief of een vaste prijs. Natuurlijk stemmen wij de wijze van onze beloning altijd van te voren met u af.

Ons intern beloningsbeleid?

Ons beloningsbeleid is in eerste instantie gericht op het bevorderen, aantrekken en behouden van goede gekwalificeerde medewerkers. Dit alles binnen een beheerste en integere bedrijfsvoering en gericht op de lange termijn. Dit betekent o.a. dat we waar mogelijk zullen voorkomen dat medewerkers in dienst bij SFD Holding B.V. of bij haar aangesloten instelling door beloningen geprikkeld worden tot onzorgvuldig behandelen van de klant en niet nakomen van onze zorgplicht. De beloning van de medewerkers werkzaam bij SFD Holding B.V. en Finova Nederland B.V. bestaat uit een vast salaris.

Voor de gehele organisatie geldt dat het klantbelang te allen tijde voorop staat. SFD Holding B.V. ziet toe op integer en klantgericht handelen van alle aangesloten financieel advieskantoren. Daarnaast zijn er nog een aantal andere regelingen die ervoor zorgen dat de (financiële) belangen van de organisatie en haar aangesloten instellingen niet prevaleren boven die van de klant.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand treft u een overzicht van alle financiële dienstverleners waarmee ons kantoor rechtstreeks of via inkoop organisaties een samenwerkingsverband heeft getroffen

Banken / Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ ABN AMRO
- ◆ Aegon / Aegon Cappital
- ◆ Avero Achmea
- ◆ Argenta
- ◆ ASR
- ◆ Attens
- ◆ BLG
- ◆ Onderlinge 's-Gravenhage
- ◆ Syntrus Achmea
- ◆ Allianz Hypotheken
- ◆ Florius
- ◆ Hypotrust
- ◆ ING
- ◆ Clarian wonen
- ◆ Centraal Beheer
- ◆ Robuust
- ◆ Vista
- ◆ Scildon
- ◆ HollandWoont
- ◆ IQ WOON
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Obvion
- ◆ Lot hypotheke
- ◆ Reaal
- ◆ Credit Life
- ◆ Munt hypotheke
- ◆ NIBC
- ◆ Woonfonds Hypotheken
- ◆ Tellius
- ◆ Callas
- ◆ Cardif
- ◆ Taf
- ◆ Monuta
- ◆ Loyds
- ◆ Tulp

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens - tijdig - aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekking gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

Onze deskundigheids -en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- ◆ Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12003329 | www.afm.nl;
- ◆ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) 300.001.003 | www.kifid.nl;
- ◆ Kamer van Koophandel 30148121 (SFD Holding BV), | www.kvk.nl
30201342 (Finova Nederland B.V)

- ◆ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek 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 maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Finova is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.001.003 (SFD Holding B.V.).

Indien u meer informatie wilt hebben over het Kifid, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

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.finova.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, Dienstverleningsdocumenten, Algemene Voorwaarden en Privacy Statement en Privacy-kaart.

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.