



Wie zijn wij en wat mag u van ons verwachten?

Wie zijn wij?

Wij zijn Folkertsma Financiële Diensten uit Franeker. Wij zijn dagelijks bezig met verzekeringen, hypotheeken, bankzaken (zelfstandige adviseur van de RegioBank), belastingen en financiële planning. Wij vinden dit leuk en zijn hier goed in.

Wij zijn een klein team dat u persoonlijk kent en u graag ondersteunt bij de zaken waar u niet in thuis bent of niet leuk vindt om zich in te verdiepen. Maar u wilt deze zaken wel goed geregeld hebben.

Financiële dienstverlening is mensenwerk. We nemen daarom graag de tijd voor u.

Onze bereikbaarheid:

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

Folkertsma Financiële Diensten Franeker
Noord 42,
8801 KR, Franeker.
Tel 0517-390696, What's app 06-34 88 98 12
E-mail: info@ffdf.nl

Maandag t/m vrijdag : 09.00 t/m 12.30 & 13.30 t/m 17.30
Vrijdagavond : Op afspraak
Zaterdag en Zondag : gesloten.

1. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u altijd contact met ons opnemen.
2. Buiten kantooruren bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: **06 – 53110613** b.g.g. **0517 - 393329**

Lidmaatschappen en registraties:

Inschrijvingnummer Kamer van Koophandel: 01116418
AFM vergunningnummer: 12016147
KiFiD aansluitnummer: 300.010953

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

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- SEH
- NVHP
- KVK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoon nummer 0900-5400540 (5ct/min).

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

De AFM heeft onze bedrijf een vergunning gegeven op het gebied van:

- advisering en bemiddeling voor schade- en zorgverzekeringen;
- advisering en bemiddeling voor levensverzekeringen;
- advisering en bemiddeling voor consumptief krediet;
- advisering en bemiddeling voor hypotheek;
- advisering en bemiddeling voor elektronisch geld;
- advisering en bemiddeling voor spaar- en betaalrekeningen .

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016147. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar 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). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.010953.

Stichting Erkeningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De Stichting Erkeningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH), is een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenningsregeling is bedoeld voor hypotheekadviseurs die werken bij een bank of een andere hypothecair financier, assurantietussenpersonen, makelaars, intermediairs en zelfstandige bemiddelaars. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 01116418

Onze dienstverlening:

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten en andere financiële diensten. Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met de aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product afsluiten.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (banken of verzekeraars) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomsten houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Op welke gebieden kunnen wij u van dienst zijn:

1. Schadeverzekeringen. Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal, aansprakelijkheid, ziektekosten of arbeidsongeschiktheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

2. Levensverzekeringen. Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van een levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

3. Hypothecair krediet. Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

4. Consumptief krediet. Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

5. Banksparen. Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

6. Betalen en sparen. Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij zijn zelfstandig adviseur van de RegioBank en kunnen dus ook een compleet pakket bankproducten aanbieden. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

1. Voor schade- en levensverzekeringen, hypothecair krediet, consumptief krediet :

Zijn wij **ongebonden en onpartijdige bemiddelaars**. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.

Voor sparen en betalen:

Zijn wij **verbonden bemiddelaars**. Voor specifieke bankzaken zoals betaalrekeningen, sparen en internetbankieren hebben wij **exclusief** gekozen voor de RegioBank, een landelijk vertegenwoordigde bank met een regionaal karakter. RegioBank vindt u bij circa 450 zelfstandige onafhankelijke adviseurs. De RegioBank valt onder de bankvergunning van de Volksbank en valt onder het Nederlandse deposito garantie stelsel. RegioBank is een onderdeel van Volksbank. Onze vestiging heeft ook een kasfunctie, u kunt dus geld opnemen en storten. Openingstijden maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. Zie ook www.ffdf.nl

2. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.
3. De aandelen van ons bedrijf zijn **niet** in eigendom van een financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, maar volledig bij de eigenaar S. Folkertsma.
4. Wij hebben **geen 5% of meer** aandelen van een aanbieder in ons bezit.
5. Wij hebben geen volmachten

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, software, automatisering en vergunningen. De vergoedingen die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan. U betaald voor onze dienstverlening via de premie, een declaratie (fee), een servicepakket, een vaste vergoeding of combinatie hiervan.

Beloning op basis van provisie (alleen op schade verzekeringen)

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechte reeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hiervoor vooraf. Als u de premie heeft betaald, dan heeft u dus ook betaald voor onze dienstverlening.

Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Beloning op basis van declaratie én provisie (alleen op schade verzekeringen)

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met een verrekening.

Beloning op basis van servicepakket

U kunt er ook voor kiezen een servicepakket bij ons af te sluiten. We kennen 2 varianten. Het Service pakket en het Service+ pakket. Op onze internetsite (www.ffdf.nl) kunt u alle informatie over onze servicepakketten terug vinden.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen 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. Mocht in geval van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is bijvoorbeeld nodig om een goed totaalplaatje te krijgen.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven dan wel de fiscale aftrekmogelijkheden wijzigen.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen en pensioenopbouw, de terbeschikkingstelling van een lease-auto en aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens op de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

De premie:

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. De wijze van premiebetaling is in beginsel afhankelijk van de soort verzekering. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door Folkertsma Financiële Diensten Franeker:

1. Deze vorm van premie incasso wordt door ons niet ondersteund, behoudens de incasso van onze servicepakketten.

Incasso door verzekeraar

1. U kunt een aantal verzekeraars machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven;
2. Premie afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt;
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro;
3. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen om de premie per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht;
4. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan;

Afspraken rondom premiebetaling:

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Indien u de premies voor een levensverzekering niet tijdig betaalt, dan kan onder omstandigheden het recht op uitkering vervallen of verminderen.

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 verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Persoonsgegevens:

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering:

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, kunnen wij een beroep doen op deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. www.bavam.nl

Beëindiging relatie:

U hebt het recht om de relatie met ons te beëindigen. U kunt de verzekeringsmaatschappij schriftelijk verzoeken de lopende verzekering(en) over te boeken naar de adviseur van uw keuze, indien deze daarmee instemt.

Ook Folkertsma Financiële Diensten Franeker kan het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. De bestaande verzekeringscontracten zullen echter in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Mocht het probleem niet naar uw tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u zich wenden tot het onafhankelijke KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG, Den Haag
Tel.: 0900-3552248 Fax: 070-3338900
E-mail: consumenten@kifid.nl
www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst. Op onze internetsite www.ffdf.nl kunt u ook nog veel informatie vinden over ons.