

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. Graag willen wij u laten zien hoe onze aanpak hierbij is. In deze dienstenwijzer maken wij u graag wegwijs bij ons kantoor: Firimass B.V. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

## Wie zijn wij?

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

*Naam en adresgegevens*  
**Firimass B.V.**  
**Hofstraat 14**  
**7001 CD Doetinchem**  
**Postbus 437**  
**7000 AK Doetinchem**

### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: **0314-326478**

E-Mail: [info@firimass.nl](mailto:info@firimass.nl)

Internet: [www.firimass.nl](http://www.firimass.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer: 0654658376

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. De openingstijden zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons een afspraak buiten kantoor tijden maken.

### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Surf naar: [www.firimass.nl](http://www.firimass.nl)

### *Lidmaatschappen en registraties*

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

- AFM
- Adfiz
- KiFiD nummer 300.004285

## **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007301. Het

register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## **Adfiz**

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

## **Stichting 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, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Wij zijn aangesloten bij de KiFiD onder nummer 300.004285.

## **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 38023501.

## Onze dienstverlening

Ons kantoor beschikt over een vergunning van de AFM, op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *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 of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van de 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 levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### *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 voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar, aangaat. 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 mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### *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. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met Regio Bank. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### *Effecten en beleggen*

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot onze branchevereniging, de Adfiz.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### *Keuze van aanbieders*

Deze markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

### *Vergoeding*

#### *Provisie*

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie.

De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

#### *Vast tarief*

Bij levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, hypotheek, lijfrenteproducten en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn er meerdere mogelijkheden. Vast tarief, abonnement basis en uurtarief zijn hierbij de mogelijkheden.

#### *Vergoeding via declaratie*

Een andere vergoedingswijze is dat wij met u afspreken dat u onze kosten voor advisering en bemiddeling rechtstreeks aan ons betaalt.

Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u maken we afspraken over de wijze van honorering.

## Beloning van onze werknemers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze werknemers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

## Wij vragen ook iets 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. In de relatie welke wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

**Totaalbeeld**  
Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

**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 zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.

## Als u een klacht hebt

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 hebt.

**Eerst de klacht kenbaar maken aan ons**  
Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

**Daarna eventueel naar het KiFiD**  
Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het KiFiD, het Financiële klachteninstituut, die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070 – 333 89 99  
Fax: 070 – 333 89 69

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

## 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 deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.