



Dienstenwijzer Jack Frenken Financieel Advies

Onze gegevens

- Jack Frenken Financieel Advies
- Adres: Graaf Reinaldstraat 1, 6041 XB te Roermond
Gelrestraat 18 6101 EW te ECHT
- Telefoon: 0475-335225 en 0475-318888
- E-mail: info@jackfrenken.nl
- Website: www.jackfrenken.nl
- KvK: 13030522.

Openingstijden

9.00 uur tot 17.30 uur tijdens werkdagen en op zaterdag van 10:00 uur tot 13:00 uur.
Buiten kantooruren uitsluitend op afspraak.
Bij beide kantoren kunt voor de deur gratis parkeren.

Jack Frenken Financieel Advies

Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over financiële producten aan vooral particulieren op vele vakgebieden zoals: hypotheke en aanverwante producten, sparen, pensioenen, verzekeringen en consumptief krediet.

Wij leveren een totaalpakket van financiële diensten. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Hiervoor kunnen wij gebruik maken van Huismerk en Heralife, onze serviceproviders. Deze ondersteunen ons bij de advies -en bemiddelingspraktijk.

Onze organisatie is adviesvrij en onafhankelijk

Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben met banken, geldverstrekkers en/of verzekeringsmaatschappijen.

Daarnaast is onze organisatie een volledig zelfstandige onderneming en werken wij voor eigen rekening en risico. Geen enkele bank, verzekeringsmaatschappij of andere aanbieder van financiële producten heeft een aandeel in ons bedrijf. Ons kantoor is dus geheel onafhankelijk. Het belang van u als (toekomstige) klant staat voorop.

Daarom verplichten wij ons zelf om:

- Duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- Een objectieve analyse te maken van financiële instellingen waarbij gekeken wordt welke partij het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden. Voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering bij ondernemers (AOV) bieden wij één product van TAF aan.
- U een persoonlijk advies te geven passend bij uw wensen, mogelijkheden en situatie;
- U nazorg te bieden en uw vragen op het gebied van financiële producten te beantwoorden.

Registratie en vergunning

Als organisatie zijn wij bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

1. Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12014239 , www.afm.nl.
2. Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) registratienummer 300.009792, www.kifid.nl.
3. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering **HDI** onder polisnummer V0721995462
4. Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH): Ook zijn één of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in het register van SEH, www.seh.nl

Onze organisatie heeft een AFM-vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen en consumptief krediet
- Spaarrekeningen en betaalrekeningen
- In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht

Wat doen wij voor u

Onze organisatie adviseert en bemiddelt op het gebied van hypotheke, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, uitvaartverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

In het kader van deze financiële producten zullen wij u naar aanleiding van een inventarisatiegesprek adviseren en, indien u een gevolg wilt geven aan het advies, bemiddelen tussen u en de betreffende Aanbieder (bank en/of verzekeraar) van (een) financieel product.

Hierbij zullen wij voor u op zoek gaan naar de beste prijs kwaliteit verhouding.

**Wat vragen wij van u?**

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

- Aangeven van uw wensen en behoeften
- Juiste en volledige informatieverstrekking
- Aanleveren van relevante documenten
- Feedback op de kwaliteit van onze dienstverlening
- Commitment om samen met ons aan de slag te gaan
- U bestudeert de informatie die u van ons ontvangt
- U stelt ons vragen als iets voor u onduidelijk is

De wijze waarop onze organisatie beloond wordt

Vanaf 1 januari 2013 is het verboden dat een bank of verzekeraar een provisie voldoet aan een tussenpersoon met uitzondering van schadeverzekeringen en consumptieve kredieten.

Bij onze organisatie heeft u de keuze uit meerdere beloningsmogelijkheden. U bepaalt tijdens het inventarisatiegesprek in overleg met ons welke beloningswijze uw voorkeur heeft. U heeft onder meer de keuze uit: provisie (bij niet complexe producten zoals schadeverzekeringen en kredieten), vast tarief, uurtarief en/of abonnement.

Beheerst beloningsbeleid

Bij Jack Frenken Financieel Advies worden onze medewerkers beloond met een vast, marktconform salaris. Ons kantoor beschikt zelf over de volledige vergoeding voor de geleverde diensten. Deze vergoeding wordt aangewend ter dekking van de bedrijfskosten van ons financieel advieskantoor en voor de uiteindelijke arbeids- en ondernemersbeloning. Voor onze gehele organisatie geldt dat het klantbelang ten allen tijde voorop staat. Jack Frenken Financieel Advies ziet toe op integer en klantgericht handelen van de bij haar werkzame medewerkers en controleert haar adviezen op passendheid. Daarnaast zijn er nog een aantal andere maatregelen getroffen om te voorkomen dat de (financiële) belangen van de organisatie en/of haar medewerkers prevaleren boven die van de klant.

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 een andere financiële dienstverlener verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of betaal-, spaar- en beleggingsrekeningen over te dragen naar dit 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

Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons:

Als u een klacht hebt over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut:

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht kenbaar maken bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie.

Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies.

Meer informatie hierover kunt u lezen op: <http://www.kifid.nl/consumenten/wat-kan-kifid-voor-mij-doen>

Privacy

Wij gaan zorgvuldig om met de privacy van u als onze relatie, want voor ons staat uw belang centraal.

U verleent ons toestemming om alle voor deze opdracht tot dienstverlening relevante persoonsgegevens in te winnen en te verstrekken aan derde, zoals (financiële) instellingen, voorzover dit voor de uitvoering van deze opdracht door ons noodzakelijk wordt geacht. Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn.

Wij houden ons hierbij aan de wettelijke regels gesteld in de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie voor meer informatie onze Privacy Statement op de website van Jackfrenken.nl