

## Dienstenwijzer

**Naast algemene informatie over Financial Support Le Vert vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening en onze klachtenregeling.**

### Wie zijn wij?

Financial Support Le Vert  
*Bezoekadres*  
Eemweg 3a  
5215 HM 's-Hertogenbosch  
*Correspondentieadres*  
Eemweg 3a  
5215 HM 's-Hertogenbosch

Financial Support Le Vert adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in verzekeringen, hypotheek 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

Telefoon : 073-5221298  
Internet : [www.fslv.nl](http://www.fslv.nl)  
E-mail : [info@fslv.nl](mailto:info@fslv.nl)

*Wij zijn doorgaans van* maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar, en volgens afspraak.  
*Wij zijn op werkdagen van* 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar. Mocht u ons onverhoopt niet aan de lijn krijgen laat dan een bericht achter en wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op. Voor dringende gevallen in de avonden of het weekend kunt u ons mobiel bereiken op 06-46 40 29 44.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Financial Support Le Vert heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

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

### Onze dienstverlening

Een goed advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een advies uitsluitend gericht op het afsluiten van een financieel product. Financial Support Le Vert ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Financial Support Le Vert.

### 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.

#### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

#### **Keuze van aanbieders**

De 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 aantal criteria; de hoogte van de premie, 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. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

### Ons interne beloningsbeleid

Binnen ons kantoor staan de belangen van onze relaties centraal en dient van het beloningsbeleid geen negatieve prikkels uit te gaan die strijdig zouden kunnen zijn met het centraal zetten van onze klant. 'Treat your customer fairly' slaat niet alleen op de correcte invulling van de wensen van de klant, maar ook

op de beloning van ons kantoor. Door de compactheid van het bedrijf zal alle productie direct door de directie, voorafgaand aan de realisatie ervan, op kwaliteit en passendheid worden beoordeeld. Door onze dienstverlening te baseren op basis van directe beloning, wordt het risico op misselling tegengegaan.

## 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 advies 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 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, 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.

## Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Financial Support Le Vert over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet

zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag onder meldingsnummer m1626319. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

## 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 over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan (doorgaans) 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



FINANCIAL SUPPORT  
LE VERT

op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### ***Daarna eventueel naar het klachteninstituut***

Indien wij er samen niet uitkomen 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: 0900 – 355 22 48  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.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)

### ***Autoriteit Financiële Markten***

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Financial Support Le Vert is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12040718. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://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. Financial Support Le Vert is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.014930. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### ***Kamer van Koophandel***

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 54562600.

## **Aansprakelijkheid**

Financial Support Le Vert is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Financial Support Le Vert is beperkt tot het bedrag waarop de

## **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Financial Support Le Vert van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument 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.fslv.nl](http://www.fslv.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's en Algemene voorwaarden.