



Passend financieel advies gaat
niet over geld alleen.

Samen met de financieel experts van JIJENWIJ voorziet u uw financiële huishouding van het juiste perspectief. Door uw doelstellingen en wensen in het leven centraal te stellen ontstaat inzicht in het nu en verbeteringen voor de toekomst. Dat noemen wij passend financieel advies.

In deze zogeheten dienstenwijzer vertellen wij u tot in detail hoe wij te werk gaan en wat wij voor u kunnen betekenen. Naast algemene informatie over JIJENWIJ Geldadvies kunt u in deze dienstenwijzer uitgebreide informatie terugvinden over onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

Welkom bij JIJENWIJ

01 WIE WIJ ZIJN

1.1 WAT WIJ DOEN

JIJENWIJ Geldadvies (kortweg: JIJENWIJ Geld) is gespecialiseerd in financiële diensten. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij u hier meer informatie over en maken wij u wegwijs bij ons kantoor. Ook kunt u in deze dienstenwijzer praktische informatie vinden als algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten, zoals sparen, hypotheek, oudedagsvoorzieningen en verzekeringen. In onze werkwijze staat u als klant centraal, altijd.

1.2 BEREIKBAARHEID

U kunt ons op diverse manier bereiken:

Telefoon : 020 – 6714040 (kantoornummer)

E-mail : geld@jijenwij.nl

Internet : www.jijenwij.nl

1.3 OPENINGSTIJDEN

Onze adviseurs komen bij u thuis op afspraak, maar u kunt ons natuurlijk ook op kantoor bezoeken. Wij zijn op werkdagen geopend van 09:00 tot en met 17:00 uur. In de avonden is ook mogelijk op afspraak. Ons adres is Gyroscopweg 146, 1042 AZ te Amsterdam. Met het openbaar vervoer zijn we goed bereikbaar via station Sloterdijk. Met de auto kunt u gratis parkeren op ons eigen parkeerterrein.

1.4 LIDMAATSCHAPPEN/REGISTRATIES

Ons kantoor staat bij diverse organisaties geregistreerd:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Onze adviseurs komen bij u thuis op afspraak, maar u kunt ons natuurlijk ook op kantoor bezoeken. Wij zijn op werkdagen geopend van 09:00 tot en met 17:00 uur. In de avonden is ook mogelijk op afspraak. Ons adres is Gyroscopweg 146, 1042 AZ te Amsterdam. Met het openbaar vervoer zijn we goed bereikbaar via station Sloterdijk. Met de auto kunt u gratis parkeren op ons eigen parkeerterrein.

De AFM houdt, krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer de financiële adviseurs. Ons kantoor staat bij de AFM geregistreerd onder nummer 12041986 (zie www.afm.nl).

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht beoordeelt. Ons aansluitnummer is 300.015487.

Kamer van Koophandel (KVK)

JIJENWIJ Geld staat geregistreerd als besloten vennootschap in het register van de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 58271945.

Advieskeuze

Wij geloven in openheid en transparantie. Daarom hebben wij ons aangesloten bij advieskeuze.nl. Hier kunt u de kwaliteit van onze dienstverlening een beoordeling geven.

02 ONZE DIENSTVERLENING

2.1 ADVISERING

Ons kantoor staat ingeschreven bij de AFM. Hierdoor zijn wij bevoegd u te adviseren en voor u te bemiddelen in financiële producten en diensten van verschillende aanbieders.

Woonhuis financiering

Wanneer u een woning koopt, zult u waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dit is een belangrijk adviesmoment. Immers, u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode, meestal wel tot 30 jaar.

Bij een dergelijke beslissing moet u als consument op veel zaken letten, zoals bijvoorbeeld:

- bepalen van de juiste hypotheekvorm,
- kiezen van de juiste geldverstrekker,
- de hoogte van de te betalen rente,
- de rentevast periode,
- mogelijkheden vervroegd aflossen,

- aanvragen van offerte bij de geldverstrekker,

Onze adviseurs begeleiden u hierbij en bij alle overige financiële vraagstukken die komen kijken bij het afsluiten van een hypotheek.

Tijdens uw verdere levensloop is het goed denkbaar dat u naar een andere koopwoning gaat. Ook in de doorgroei van uw huisvesting, zijn wij u graag van dienst.

Verhuist u niet, dan geven wij u op gezette tijden graag advies over de hypotheek. Vaak wordt dit product door cliënten gezien als een 'vaststaand feit', maar niets is minder waar.

Als de waarde van uw woning toeneemt in relatie tot het hypotheekbedrag bijvoorbeeld, dan kan een heronderhandeling met de bank gestart worden. Of uitgeweken worden naar een andere geldverstrekker (het zogeheten "oversluiten").

Als u overweegt de overwaarde contant te willen maken, dan staan wij u graag met raad en daad bij om hiervoor de beste maatwerkoplossing voor u te creëren. Het verduurzamen van uw woning is ook een tak van sport waar u bij ons een beroep op mag doen.

Budgetcoaching

Door omstandigheden kan het gebeuren dat u het overzicht over uw financiën kwijtraakt. Zo kan bijvoorbeeld een scheiding de oorzaak zijn, of langdurige ziekte. Het kan dan erg fijn zijn om met een neutrale partij alle zaken door te nemen zodat u het overzicht terugkrijgt.

Inkomensvoorzieningen (overlijdensrisico, arbeidsongeschiktheids- en Werkloosheidsrisico en oudedagvoorziening)

Als u of uw partner komt te overlijden, wilt u zeker weten dat uw nabestaanden niet in een financiële crisis terechtkomen. Om dit te voorkomen, selecteren wij de juiste verzekeringsmaatschappij met het beste tarief en/of voorwaarden, passend bij uw situatie.

Naast het overlijden van een partner, zijn er ook andere situaties waarin een deel van het inkomen kan wegvallen. Het verliezen van een baan door ongeschiktheid of ontslag zijn hier voorbeelden van. JIJENWIJ helpt u deze risico's in kaart te brengen en laat door middel van berekeningen zien hoe dit risico kan worden afgedekt.

Voor cliënten die een pensioenbreuk of pensioentekort hebben, berekenen wij de fiscaal beschikbare ruimte. Wij helpen u bij de keuze van een financieel product om dit tekort op te vangen.

Vermogensopbouw

Sparen kunt u op verschillende manieren doen.

Zo kunt u elke maand een bedrag sparen via een spaarrekening. Maar, er zijn meer mogelijkheden, bijvoorbeeld beleggen. Ook op dit terrein kunnen wij u informeren en adviseren.

Schadeverzekeringen particulier en zakelijk

Een ongeluk zit in een klein hoekje. Het kan dus zomaar gebeuren dat u onverwacht schade lijdt. Enkele voorbeelden zijn bijvoorbeeld brand, inbraak of lekkage. Maar ook schade die u (of een familielid) veroorzaakt bij een ander kan worden gedenkt door een schadeverzekering. Er zijn veel mogelijkheden op dit gebied, voor zowel particulier als zakelijk gebruik. Samen met u brengen wij de risico's in kaart die bij uw situatie een rol kunnen spelen en zorgen voor een passende oplossing.

Consumptief krediet

Het kan gebeuren dat u onverwacht voor een grote uitgave komt te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt en daarvoor een auto moet aanschaffen. Gelukkig zijn er allerlei verschillende mogelijkheden om dit soort uitgaven op te vangen door middel van een consumptief krediet. Samen met u kijken wij wat haalbaar is.

2.2 HOE KOMEN WIJ TOT EEN ADVIES?

2.2.1 ONZE VISIE & POSITIE

Wij geloven in eerlijk klantgericht advies. Onze visie is K.I.N.D.: Kwaliteit (Kennis), Integriteit, Niet productgericht & Dienstverlenend. Tijdens het intakegesprek staan uw ambities met betrekking tot uw leef-, woon- en werksituatie centraal. Uit het intakegesprek volgt een (financieel) advies. Wanneer u het advies overneemt, begeleiden de adviseurs u verder bij de uitvoering daarvan. Indien nodig, zal JIJENWIJ in overleg met u, daarvoor ook externe specialisten uit het netwerk inschakelen.

100% onafhankelijk advies

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één bepaalde financiële instelling onder te brengen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering.

Ondernemingsvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een belang of zeggenschap in onze onderneming.

Keuze van de aanbieders

Om er zeker van te zijn dat we voor elk probleem de passende oplossing hebben, voeren wij marktonderzoek uit. Tijdens deze onderzoeken vergelijken wij de producten van verschillende aanbieders. Zo kunnen wij u laten zien of alles financieel goed geregeld is, of dat het op onderdelen beter kan.

2.2.2 ONZE WERKWIJZE

Oriëntatie/Intake

Wij geven duidelijkheid over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt. De kosten van het oriëntatie gesprek nemen wij voor onze rekening. Als u na de oriëntatie besluit de volgende stap te nemen, maken we samen met u een opdrachtbevestiging waarin onze werkzaamheden en uw investering nauwkeurig zijn omschreven.

Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen. De volgende zaken worden vastgelegd:

- uw doelstellingen en wensen;
- uw financiële positie: zoals inkomen verplichtingen en vermogen;
- uw kennis en ervaring met financiële producten;
- uw leefsituatie en risicobereidheid.

Advies

Aan de hand van uw situatie onderzoeken we welke verzekering, financiering of hypotheekconstructie het beste past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden. Bij complexe producten kijken wij onder andere naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en naar uw inkomen na pensionering.

Bemiddeling

Wij bemiddelen met banken en verzekeraars om voor u de meest gunstige voorwaarden en rentes te krijgen. Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van de verzekering of hypotheek samenhangen.

Nazorg

Goed financieel advies is nooit af. Het is doorlopend aan wijzigingen onderhevig. Daarom is het voor aanbieders van financiële diensten verplicht nazorg te bieden aan haar klanten. De nazorg houdt in dat wij u informeren op het moment dat zich wijzigingen voor doen in de omstandigheden zoals die golden toen u het financiële product afsloot, er zich wijzigingen voordoen in het financiële product zelf, of wanneer de wetgeving verandert die relevant is voor de of financiering van het product.

Omdat veranderingen zich ook kunnen voordoen in uw situatie, vragen wij u dit bij ons te melden. Zo kunnen wij u helpen met het maken van keuzes.

03 ONZE TARIEVEN

Hoe zit het met onze prijzen?

Onze maatwerk klant rapportages worden met aandacht en kennis voor u gemaakt. Door de complexiteit van financiële producten werkt een heel team aan uw rapport. Van de adviseur die samen met u alle gegevens doorneemt, tot aan ons Kenniscentrum die de financiële markt op de voet volgt en de marktonderzoeken uitvoert.

De eerste afspraak en intake is altijd vrijblijvend. Pas als u besluit dat u ons advies wilt laten optekenen en laten uitvoeren, brengen wij kosten in rekening. Omdat wij geloven in transparantie, hanteren wij duidelijke en eerlijke tarieven.

Prijzen diensten

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.

Schadeverzekeringen

De kosten van onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product en zitten grotendeels verwerkt in de premie van een verzekering. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij.

Daarnaast brengt de maatschappij bij wijzigingen of beëindiging van uw schadeverzekering(en), mutatiekosten in rekening tot een maximaal bedrag van vijftien euro excl. BTW.

Onze overige dienstverlening verrichten wij op basis van een verrichtingen-tarief of uurtarief.

Vergoeding op basis van een verrichtingen-tarief

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor geen provisie van de bank of de verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden niet beloond door een aanbieder.

Vergoeding per uur

Een andere vergoeding model is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen met u afspraken over de wijze van beloning.

Tarieven complexe producten en hypotheke

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke, zijn wij vanaf 1 juli 2013 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling het standaard Dienstverleningsdocument behorende bij uw dienstverlening vraag uit te reiken en u daarmee te informeren over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening.

Ons intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

04 WAT WIJ VAN U NODIG HEBBEN

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, hebben wij een aantal dingen van u nodig.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Zonder volledige en actuele informatie kunnen wij u niet optimaal helpen.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen is het voor ons belangrijk een volledig totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op eventuele risico's.

Wij vragen u ook om hieraan mee te werken.

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 informeren. Het kan gaan om wettelijk verplichte informatie, maar ook om bijvoorbeeld informatie in de vorm van een nieuwsbrief. Dit doen wij omdat wij het belangrijk vinden u up te date te houden omtrent actuele financiële ontwikkelingen.

Informatie doornemen

Wij adviseren u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. Wij vinden het belangrijk dat u de polissen en andere contracten zelf controleert. Zo weet u zeker dat deze zijn opgesteld conform uw wensen. Uiteraard voeren wij zelf ook een controle uit.

Stopzetten bemiddeling

Indien u tijdens de uitvoering van het advies om welke reden dan ook afziet van onze dienstverlening, of u niet of onvoldoende meewerkt aan afronding van het dossier, bent u naar rato van de tot dat moment geleverde prestatie de kosten verschuldigd.

Wanneer 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. Hiervoor heeft JIJENWIJ geld een klachtenprocedure opgesteld.

Eerst uw klacht kenbaar maken aan ons, Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Dit kan via het e-mail adres info@jijenwij.nl. Wij beloven u dat we er alles aan doen om uw klacht op te lossen.

Daarna eventueel naar het KiFiD

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening , Postbus 9325, 2509 AG Den Haag.

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

Opzeggen van de relatie

Wij hopen natuurlijk dat u tot in lengte van dagen een tevreden klant van ons blijft, maar door omstandigheden kan het gebeuren dat u over wilt stappen naar een andere adviseur. U kunt dan de relatie met ons beëindigen door middel van het sturen van een e-mail bericht.

05 PRIVACY

Verwerking persoonsgegevens

JIJENWIJ verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij starten met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover wij deze nodig hebben. In ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

Verzoek persoonsgegevens

Indien u uw persoonsgegevens wenst in te zien, aan te passen, over te dragen, bezwaar te maken of te laten verwijderen, neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming (fg) en stuur een email naar fg@jijenwij.nl. Het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan uw verzoek. Als dit het geval is zullen wij u dit gemotiveerd laten weten.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere personen of partijen. Dit gebeurt op basis van een overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag.

Beveiliging

Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen. Voor verdere informatie over privacy, zie onze privacy statement op www.jijenwij.nl

06 WIJ DOEN MEER VOOR U

JIJENWIJ Geld is onderdeel van de brede adviesformule JIJENWIJ. U kunt als klant van JIJENWIJ Geld een beroep doen op experts op het gebied van Werk & Inkomen (JIJENWIJ Werk) en specialisten op het gebied van mentale en fysieke vitaliteit (JIJENWIJ Gezondheid)