

**Dienstenwijzer Casa Financiële Diensten**

In deze Dienstenwijzer vindt u uitgebreide informatie over ons kantoor, de manier waarop wij onze dienstverlening uitvoeren, ons privacy beleid en de klachtenprocedure. Heeft u hierover nog vragen stel ze dan gerust of kijk op www.casafinancielediensten.nl.

**Wie is Casa Financiële Diensten?**

Casa Financiële Diensten

Sophialaan 49
1075 BN AMSTERDAM

Casa Financiële Diensten adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in hypotheken, verzekeringen en andere financiële diensten, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Vakbekwaamheid, onafhankelijkheid en een persoonlijke benadering zijn hierin sleutelbegrippen.

**Bereikbaarheid en openingstijden**

Telefoon: 06-25080760
Website: www.casafinancielediensten.nl

E-mail: info@casafinancielediensten.nl

Handelsregister (KVK) / 34319534

AFM-registratie nummer: 12047149

Wij zijn op werkdagen van 09.00 tot 17.00 bereikbaar. Mocht u ons niet direct kunnen bereiken dan kunt u een bericht achterlaten en nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Afspraken buiten kantoortijden zijn in overleg mogelijk.

**Onze dienstverlening**

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

* Betaalrekeningen
* Consumptief krediet
* Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
* Elektronisch geld
* Hypothecair krediet
* Inkomensverzekeringen\*
* Schadeverzekeringen particulier
* Spaarrekeningen
* Vermogen

\* Met betrekking tot inkomensverzekeringen is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekeringen in combinatie met vermogen.

Dienstenwijzer
Casa Financiële Diensten18-8-2020
Versie 1.0

\* Met betrekking tot inkomensverzekeringen is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor betalingsbeschermers (overlijdensrisico-, arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekeringen) in combinatie met consumptief krediet.

\* Met betrekking tot inkomensverzekeringen is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor betalingsbeschermers (overlijdensrisico-, arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekeringen) in combinatie met hypothecair krediet.

\* Met betrekking tot schadeverzekeringen particulier is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor opstal- en inboedelverzekeringen in combinatie met hypothecair krediet.

**Vrijheid in adviseren**

*Adviesvrij*

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit wil zeggen dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om te adviseren over bepaalde financiële producten of aan te sluiten bij bepaalde financiële instellingen.

*Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instellingen, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Wij informeren en adviseren enkel in het belang van onze klanten.

*Selectie van aanbieders*

In de markt van vele financiële producten en diensten maken wij, op basis van een aantal criteria als de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling, een nauwkeurige selectie van de maatschappijen waar we zaken mee willen 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. Indien u dit wenst geven wij volledig inzicht in alle instellingen waarmee wij zaken doen.

*Intern beloningsbeleid*

Het beloningsbeleid van ons kantoor hanteert geen negatieve prikkels die strijdig zijn met altijd vooropstellen van u als klant. Belangrijk hierbij is dat wij geen provisie mogen ontvangen van banken. Wij brengen de kosten van onze werkzaamheden voor het advies en de bemiddeling rechtstreeks bij u in rekening op basis van een afgesproken tarief. Ons beloningsbeleid is gebaseerd op directe beloning.

**Verwachting van de klant**

Om onze dienstverlening zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren en aan te passen op uw persoonlijke wensen vragen wij tevens een aantal dingen van u.

*Juiste en volledige informatieverstrekking*

De informatie die wij van u ontvangen is van groot belang voor de adviezen die wij geven. Wij vragen u dan ook ons een volledig beeld van uw persoonlijke en financiële situatie te geven. Als u ons bepaalde informatie niet wil verstrekken dan wijzen we u op de consequenties die hieraan zitten voor het advies dat we uitbrengen.

Dienstenwijzer
Casa Financiële Diensten18-8-2020
Versie 1.0

*Wijzigingen doorgeven*

Wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten vragen wij u aan ons door te geven. Voorbeelden hiervan zijn het wisselen van baan, een verhuizing, een huwelijk, een geboorte of het werkloos of arbeidsongeschikt worden.

*Informatie controleren*

Vanzelfsprekend controleren wij alle documenten als polissen en andere contracten voor u en u ontvangt omtrent onze dienstverlening alle informatie die wij wettelijk verplicht zijn om aan te bieden. Als aanvulling vragen wij u deze 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.

**Privacybeleid**

Casa Financiële Diensten respecteert de privacy van haar klanten, ex-klanten en gebruikers van deze website en zorgt ervoor dat uw persoonlijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld op basis van de richtlijnen die vastgelegd zijn in de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

Verwerking persoonsgegevens

Ten behoeve van het uitvoeren van onze dienstverlening, en/of het uitvoeren van een overeenkomst en/of de verplichting vanuit wet- en regelgeving verwerkt Casa Financiële Dienstenpersoonsgegevens. Bij aanvang verstrekte dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens in onze systemen.

Bewaartermijnen

Persoonsgegevens die wij verwerken worden niet langer dan vijf jaar bewaard na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst. Uitgangspunt hierbij is dat persoonsgegevens niet langer dan nodig worden bewaard voor het doel waarvoor ze verzameld zijn.

Uw rechten

Indien u uw persoonsgegevens wenst te controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen heeft u te alle tijde het recht om hier inzage in te krijgen. Daarnaast kunt u, onder voorwaarden, uw persoonsgegevens laten verwijderen. Aan de hand van een schriftelijk verzoek zullen wij hier zo snel mogelijk, binnen vier weken, op reageren.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies- en bemiddelingsdiensten kan het betekenen dat wij gegevens delen met andere aanbieders, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van de overeenkomst die wij met u hebben of op basis van wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers dezelfde privacy rechten als binnen ons kantoor.

Beveiliging

Aan ons toevertrouwde gegevens worden beschermd met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om risico op verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

Dienstenwijzer

Casa Financiële Diensten18-8-2020

Versie 1.0

**Klachtenprocedure**

Uiteraard doen we ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u niet tevreden bent vragen wij u dit ons direct te laten weten.

Onze klachtenregeling

Indien u een klacht heeft, vragen wij 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 en adequaat wordt afgehandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om samen te komen tot de beste oplossing.

Klachteninstituut Kifid

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Het Kifid is te benaderen via:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Website: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.017688. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de geschillencommissie van Kifid.

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. Casa Financiële Diensten is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12047149.Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is een onafhankelijke stichting die een klacht, waarbij wij zelf niet tot een oplossing kunnen komen, kan beoordelen. Casa Financiële Dienstenis bij Kifid geregistreerd onder nummer 300.017688. Voor meer informatie kunt u www.kifid.nl raadplegen.

Dienstenwijzer

Casa Financiële Diensten18-8-2020

Versie 1.0

**Kamer van Koophandel**

KVK biedt informatie, voorlichting en ondersteuning aan ondernemers bij de belangrijke thema's op ondernemersgebied. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 34319534.

**Aansprakelijkheid**

Casa Financiële Diensten is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak heeft.

**Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene Voorwaarden van Casa Financiële Diensten van toepassing. Deze worden op verzoek naar u toegezonden en zijn te benaderen via www.casafinancielediensten.nl

**Vragen?**

Onze dienstverlening is breder dan wij in dit document kunnen omschrijven. Heeft u nog vragen of wenst u nadere toelichting laat het ons dan weten. Via www.casafinancielediensten.nl vindt u meer informatie over onze diensten, onze Privacyverklaring en Algemene Voorwaarden.