Felixx werk & inkomen.

Dienstenwijzer



Felixx werk & inkomen.

Dienstenwijzer

1. Wie zijn wij?

1.1 Felixx brengt de kennis en ervaring op het gebied van verzekerbare arbeidsvoorwaarden, hrvraagstukken, arbodienstverlening, pensioenen, salarisadministratie, particuliere verzekeringen, zakelijke verzekeringen en schades samen om zo compleet het werk en de zorgen van werkgevers uit handen te nemen.

In onze dienstverlening staan de persoonlijke situatie en wensen van onze klanten centraal. In deze Dienstenwijzer leest u meer over ons kantoor, onze werkwijze en de kwaliteitseisen waaraan wij dienen te voldoen.

U bent op basis van dit document op generlei wijze verplicht bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Bedrijfsgegevens

Felixx werk en inkomen B.V.
Siriusdreef 58
2132 WT Hoofddorp

KvK-nummer: 32114079
AFM-nummer: 12005917
Btw-nummer: NL815828214B01

2. Bereikbaarheid

2.1 U kunt ons op veel manieren bereiken:
- Telefoon: 085 - 083 10 00
- E-mail: info@felixxwerkt.nl
- Internet: www.felixxwerkt.nl

2.2 U kunt ons kantoor ook bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Een afspraak buiten deze kantoortijden is ook mogelijk. Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Afhankelijk van uw wensen.

3. Registraties en lidmaatschappen

3.1 Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:
- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)

3.2 Autoriteit Financiële Markten (AFM): De AFM houdt op grond van de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005917. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 - 540 05 40 (5 ct./min.) of via de website www.afm.nl.

3.3 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Kifid. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.003150 (www.kifid.nl).

3.4 Kamer van Koophandel (KvK): In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 32114079.

4. Aard van onze dienstverlening

4.1 Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u adviseren over de

financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen offertes op. Wij kunnen u van dienst zijn op de gebieden genoemd in artikel 4.2 tot en met 4.8.

4.2 Pensioen collectief: Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde, waar iedereen op den duur mee te maken krijgt. Echter, de materie rondom pensioenregelingen is niet eenvoudig. Pensioen is bedoeld als inkomensvoorziening gedurende de periode dat uw werknemers niet meer hoeven (of kunnen) werken. Daarom staat pensioen ook bekend als uitgesteld loon. Die periode breekt aan wanneer de pensioengerechtigde leeftijd wordt bereikt (of als de werknemer arbeidsongeschikt raakt). Pensioen is ook bedoeld om de nabestaanden van de werknemers verzorgd achter te laten. Met een pensioenuitkering hebben de werknemers de zekerheid dat zij, naast het basispensioen van de overheid (AOW), een pensioenuitkering via hun werkgever ontvangen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in individuele en/of collectieve pensioenregelingen in het kader van de Pensioenwet.

4.3 Individueel pensioen: Uw inkomen op pensioendatum is wellicht nog ver weg, maar verdient zeker aandacht. Wij brengen uw toekomstige inkomenssituatie in kaart zodat u tijdig inzicht heeft en eventuele maatregelen kunt treffen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in individuele en/of collectieve pensioenregelingen in het kader van de Pensioenwet.

4.4 Levensverzekeringen: Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen, tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Echter, ook een verzekering waarmee u te zijner tijd uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

4.5 Zorg en inkomen voor uw personeel: Als werkgever moet u ervoor zorgen dat uw werknemers gezond en veilig kunnen werken en duurzaam inzetbaar blijven. Hier komen veel wettelijke verplichtingen en regelingen bij kijken. Felixx helpt u bij het in kaart brengen van de verplichtingen en risico's die voortvloeien bij verzuim van werknemers. Daarnaast bieden wij ook de oplossingen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in zorg- en inkomensproducten.

4.6 Zorg en inkomen: Om u te beschermen tegen kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid, kunt u een ziektekostenverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering afsluiten. Wij selecteren de producten passend bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden. Wij hebben de bevoegdheid te adviseren en te bemiddelen in deze zorg- en inkomensproducten.

4.7 Schadeverzekeringen: Schadeverzekeringen zijn verzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen, zowel privé als zakelijk.

4.8 Sparen: Sparen is een vorm van vermogensopbouw en kunt u op verschillende manieren doen. Via een gewone spaarrekening, deposito's of via banksparen. Banksparen is een bijzondere vorm van sparen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, aansluit bij uw wensen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in spaarproducten.

5. Informatie over ons kantoor

5.1 Op grond van de Wet Financieel Toezicht (Wft) en de Europese richtlijn inzake Markets in Financial Instruments Directive (MiFID) zijn wij als assurantie- en pensioenadviseurs verplicht informatie te verstrekken over:
- de continuïteit van ons kantoor
- de kennis in ons kantoor
- onze onafhankelijkheid/objectiviteit
- de wijze waarop wij worden beloond
- de inrichting van onze administratieve organisatie

6. De continuïteit van ons kantoor

6.1 Felixx is vanaf 1982 actief in de advieswereld. Wij brengen de kennis en ervaring op het gebied van verzekerbare arbeidsvoorwaarden, hrvraagstukken, arbodienstverlening, pensioenen, salarisadministratie, particuliere verzekeringen, zakelijke verzekeringen en schades samen om zo compleet het werk en de zorgen van werkgevers uit handen te nemen.

7. De kennis in ons kantoor

7.1 De vakgebieden waar wij in acteren zijn ingewikkelde vakgebieden. Het gaat om kennisgebieden zoals fiscaliteit, civiel recht, actuariaat, verzekeringsrecht, arbeidsrecht, economie en Europees recht. Door continue scholing en educatie houden wij onze kennis op peil en zijn wij op de hoogte van de laatste ontwikkelingen binnen het vakgebied.

7.2 Gerenommeerde opleidingsinstituten zetten een aantal van onze adviseurs onder andere daarom in als docent.

7.3 Om u op het door u gewenste kennis- en kwaliteitsniveau te kunnen adviseren, voldoen wij aan de eisen vanuit de Wft en de MiFID. Met betrekking tot dit laatste hebben wij gekozen voor het Nationaal Regime. Wij houden ons hierbij uitsluitend bezig met het in het algemeen begeleiden en doorgeven van uw beleggingskeuzes (indien van toepassing) binnen de door u gekozen financiële producten.

8. Onze onafhankelijkheid/objectiviteit

8.1 Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling zoals een bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming, waardoor onze onafhankelijkheid in het gedrang zou kunnen komen. Wij garanderen u daarmee een objectieve analyse van uw behoeften en in aanvulling daarop een objectieve advisering. Wij worden beloond voor ons advies en/of bemiddeling zoals verderop in dit document vermeld.

8.2 Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers.

8.3 Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken, fondsen en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn daarom volledig vrij in onze advisering en selectie van aanbieders.

9. De wijze waarop wij worden beloond

9.1 Onze beloning is transparant. U betaalt ons op basis van provisie, op basis van een door ons vastgesteld (uur)tarief of op basis van een door ons vastgesteld tarief voor een (service) abonnement. De kosten maken wij te allen tijde vooraf aan u bekend. Voornamelijk leven- en pensioenproducten kunnen vanaf 1 januari 2012 alleen op uur basis worden geadviseerd. U ontvangt voordat u de definitieve opdracht aan ons geeft, een offerte met daarin een exacte opgave van het aantal benodigde advies uren, ons uurtarief, de provisierechten en/of het vaste tarief voor de advieswerkzaamheden.

9.2 De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is daarmee niet afhankelijk van het financiële product dat u bij een financiële instelling afsluit. Dit betekent wel dat ook als er geen financieel product tot stand komt, u ons een vergoeding verschuldigd bent. Ons tarief ligt tussen € 45,00 en € 250,00 per uur (exclusief btw). In de beheerfase van een product, dus na het adviestraject werken wij met (service) abonnementen. Bij het verstrekken van de opdracht brengen wij vooraf 50% van de geschatte kosten in rekening.

9.3 Wij voldoen daarnaast aan de wettelijke vereisten vanuit de aanbieders van financiële producten, zoals met betrekking tot de vereiste en noodzakelijke kostentransparantie.

10. De inrichting van onze administratieve organisatie

10.1 Voor de beheersing van onze administratieve organisatie vinden onze werkzaamheden plaats volgens een vast proces:
- Een persoonlijk kennismakingsgesprek
- Inventarisatie en analyse van uw behoeften
- Een onafhankelijk en deskundig advies
- Het uitbrengen van een offerte
- Aanvraag en acceptatie van de betreffende producten
- Controle en juridische vastlegging van de oplossingen
- Beheer van de producten/oplossingen

10.2 Daarnaast werken wij volgens een vast protocol waarmee wij uw regelingen kunnen toetsen aan uw veranderende wensen, evenals aan de veranderende wetgeving en de ontwikkelingen in uw beleggingen. Uw dossier wordt - evenals alle mutaties - digitaal opgeslagen. In uitzonderlijke gevallen wordt ook een fysiek dossier aangehouden. Door de inrichting van onze administratieve organisatie kan geen informatie verloren gaan.

11. Uw eigen en onze zorgplicht

11.1 Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u. Voor meer informatie over de wettelijke zorgplicht verwijzen wij u door naar artikel 4:23 van de Wft.

11.2 Om u een op maat gesneden advies te geven zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u dat u ons regelmatig informeert over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de geadviseerde oplossingen. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

11.3 Een financieel advies 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/ oplossingen elders heeft geregeld en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben. Wij willen hiermee voorkomen dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij aannemen, op basis van de door u verstrekte informatie, dat u dit elders geregeld/afgedekt heeft. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële portefeuille.

11.4 Als wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, ontvangt u regelmatig informatie van ons. Dit kan informatie zijn uit hoofde van een wettelijke verplichting. Ook ontvangt u informatie waarvan 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 indien nodig contact met ons op te nemen. Ook 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.

11.5 Gedurende de periode dat u klant bent van ons, hebben wij een wettelijke zorgplicht welke is vastgelegd in de Wft artikel 4:23 en artikel 7:401 BW. Om deze reden moeten wij u blijven informeren over civiele en fiscale wijzigingen die impact (kunnen) hebben op de (verzekerings)producten die wij voor u hebben afgesloten. Wij sturen u om deze reden per e-mail maandelijks een tal van actualiteiten waar u ons inziens even stil bij zult moeten staan. Natuurlijk bent u vrij om u uit te schrijven, zodat u deze maandelijkse e-mail in het vervolg niet meer ontvangt.

12. Persoonsgegevens

12.1 Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier uiteraard zorgvuldig mee om. Uw privacy staat bij ons hoog in het vaandel. De manier hoe wij omgaan met uw privacy hebben wij uitgebreid omschreven in ons Privacy Statement en Privacy Kaart die u kunt vinden op onze website. Daarnaast hebben wij

een interne procedure opgesteld in het geval er sprake is van een datalek. Zo kunnen wij adequaat handelen indien noodzakelijk.

13. Als u een klacht heeft

13.1 Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Echter, ook wij kunnen fouten maken. Dit kan ertoe leiden dat u een klacht heeft. Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier of over onze werkwijze in het algemeen of over onvolledige 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 direct contact met u op en streven wij er naar deze zo spoedig mogelijk naar uw tevredenheid op te lossen. Indien wij er samen onverhoopt niet uitkomen, kunt u zich als consument altijd wenden tot het onafhankelijke Kifid.

Postbus 3257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 - 355 22 48 (10 ct./min.)
Email: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

14. Beëindiging dienstverlening

14.1 Mocht u om welke reden dan ook geen gebruik meer (willen) maken van onze dienstverlening of de relatie met ons willen beëindigen dan verlangen wij dat u omziet naar een andere adviseur als het financieel product nog loopt. Uiteraard werken wij hieraan mee en overhandigen wij alle gegevens aan uw nieuwe adviseur.

15. Wij doen meer voor u

15.1 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. Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Verder hopen wij u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze. Wij hopen op een langdurige en plezierige samenwerking.