

emerald  
Financiële Diensten

# Informatie

“ Wat mag u van  
ons verwachten? ”

 **emerald**  
financiële diensten

[www.emerald.nl](http://www.emerald.nl)

# Welkom bij Emerald Financiële Diensten!

## Wij helpen u graag verder

### Inhoudsopgave

Wie zijn wij	pagina	1
Onze aandachtsgebieden	pagina	2
Het advies	pagina	3
Hoe worden wij beloond	pagina	5
Belangrijk voor u om te weten	pagina	7
Kwaliteitsborging	pagina	9

### Welkom bij Emerald Financiële Diensten!

In deze brochure leest u wie wij zijn, hoe wij werken en hoe wij worden beloond. Wij hebben deze brochure met zorg samengesteld. Als u aanvullende informatie wenst dan vernemen wij dit graag.

### Over Emerald Financiële Diensten

Wij bieden u meer inzicht in uw financiële situatie en helpen u bij het behoeden voor het onnodig en onbewust lopen van financiële risico's.

Of uw vraag nu gaat over uw schadeverzekeringen, uw pensioensituatie of de financiering van onroerend goed. Een goed advies begint altijd met een inventarisatie van uw huidige (financiële) situatie. In een intakegesprek stellen we samen de huidige stand van zaken vast.

Wij geven u advies óf en hoe u specifieke risico's kunt voorkomen of kunt opvangen. En als u zich tegen de gevolgen van bepaalde risico's wilt verzekeren, bieden we u hulp bij het kiezen van een product dat aansluit bij uw persoonlijke situatie. Daarbij kijken wij niet alleen naar de premie, ook de algemene voorwaarden en het afwikkelen van schades door de verzekeraar worden door ons beoordeeld.

Emerald Financiële Diensten heeft speciale afspraken gemaakt met aanbieders van financiële producten, waardoor we deze scherp geprijsd, tegen uitstekende voorwaarden en met onze aanvullende eigen service kunnen aanbieden.

Een langetermijnrelatie met u is voor ons zeer belangrijk. Het advies over uw risico's en de oplossingen die wij hiervoor bieden kunnen geen momentopname zijn. Op periodieke basis onderhouden wij contact met u.

Uw persoonlijke situatie kan in de toekomst veranderen. Daarbij kan uw gevoel over risico's anders worden. Deze twee zaken vormen het uitgangspunt voor ons advies en deze moeten nu en in de toekomst goed op elkaar blijven aansluiten.

In de regio staan wij bekend om onze heldere uitleg en klantgerichte dienstverlening. Graag helpen we u met het maken van bewuste keuzes en bieden we u inzicht, gemak, tijd- en kostenbesparing. Met de zekerheid dat het goed geregeld wordt én in de toekomst blijft.

Emerald Financiële Diensten is in 2006 opgericht. Wij kunnen in vrijheid producten van een geselecteerd aantal aanbieders adviseren.

Vanuit onze vestiging in Delfgauw staan wij dagelijks voor u klaar.

### Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 08.30 - 17.00 uur. Telefonisch zijn wij 24 uur per dag bereikbaar op 015-2560265. Voor aanvullende informatie kunt u terecht op onze website: [www.emerald.nl](http://www.emerald.nl).

# Wij geven u graag een passend advies

Onze adviseurs inventariseren samen met u de risico's die u loopt, bespreken uw wensen en mogelijkheden en geven u graag persoonlijk advies op het gebied van:

## Financiële planning

Financiële planning is een adviestraject waarbij planning van inkomen, vermogen, vermogensvorming en overdracht van vermogen naar de volgende generatie aan de orde komen. U krijgt inzicht of uw persoonlijke financiële doelstellingen bereikt kunnen worden met de huidige voorzieningen, welke vermogens- en inkomensrisico's worden gelopen en welke voorzieningen getroffen kunnen worden om de doelstellingen met aanvaardbare risico's te behalen.

## Levensverzekeringen

Een levensverzekering kunt u afsluiten om het financiële risico bij (vroegtijdig) overlijden voor uw levenspartner of kinderen te minimaliseren. Ook kunt u sparen voor een (aanvullend) pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden zijn: overlijdensrisicoverzekering, lijfrenteverzekering, studieverzekering of een levensverzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

## Pensioenregelingen

Als werkgever is het mogelijk een pensioenregeling voor uw werknemer(s) te treffen. Pensioen is een waardevolle arbeidsvoorwaarde voor uw medewerker. Voor u als werkgever is het een van de meest complexe arbeidsvoorwaarden. Onze adviseurs begeleiden u in het totale traject van inventarisatie van uw wensen tot het beheren van de pensioenregeling. Bent u directeur-grotaandeelhouder (DGA)? Wij begeleiden u graag bij het inrichten en opbouwen van uw oudedagsvoorziening.

## Schade- en inkomensverzekeringen

Met schadeverzekeringen verzekert u zich tegen schade. Bijvoorbeeld uw inboedel tegen waterschade of brandschade, uw auto tegen aanrijdingschade of uw reisbagage tegen schade ten gevolge van verlies. Schadeverzekeringen bieden u of uw bedrijf ook de mogelijkheid om u te verzekeren tegen inkomens- of vermogensschade als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid en aansprakelijkheidskwesties.

## Hypothecair en consumptief krediet

Het kopen van een nieuwe woning is een bijzondere gebeurtenis. De lening die u hiervoor afsluit is veelal een hypotheek. De woning vormt hierbij het onderpand. Dit in tegenstelling tot een consumptief krediet, ook een lening, met vaak een hogere rente, zonder woning als onderpand. Wij zorgen ervoor dat de verplichting die u aan gaat goed past bij uw financiële situatie.

## Banksparen

Met een bankspaarrekening kunt u sparen voor een aanvullend pensioen of (tot 2013) voor het aflossen van de hypotheek. U spaart hierbij op een geblokkeerde rekening voor uw spaardoel. De geblokkeerde rekening voor een aanvulling op uw pensioen kan leiden tot fiscaal voordeel en mag dan ook alleen onder bepaalde voorwaarden gedeblokkeerd worden. Daarnaast kunt u uw opgebouwde saldo laten uitkeren door gebruik te maken van een uitkerende bankspaarrekening.

## Zorgverzekeringen

Uiteraard kunt u bij ons ook terecht voor uw zorgverzekering. Deze verzekering dekt de kosten voor geneeskundige zorg. De basisverzekering is wettelijk verplicht, de overheid stelt de inhoud van dit pakket vast. Voor behandelingen die buiten het basispakket vallen kunt u kiezen uit verschillende aanvullende pakketten (waaronder bijvoorbeeld een tandartspakket). Welk pakket het beste bij u past, hangt af van uw persoonlijke situatie. Als werkgever kunt u via ons een collectieve ziektekostenverzekering voor uw werknemers regelen.



# Ons advies

## In vier stappen naar een optimaal advies



Samen met u maken we een inventarisatie van de risico's waar u privé of zakelijk mee te maken heeft. Wij adviseren u graag persoonlijk. Zeker als het gaat om complexe zaken zoals pensioen, hypotheek, privé en/of bedrijfsrisico's en inkomenszekerheid. Hierbij geven wij u aan welke oplossingen naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de financiële instellingen waar de producten ondergebracht worden.

### **Stap 1: Het intakegesprek**

U heeft met ons een afspraak gemaakt voor een adviesgesprek. U ontvangt van ons een afspraakbevestiging en deze brochure. Wanneer u voor het eerst in contact komt met één van de adviseurs van Emerald Financiële Diensten, krijgt u uitleg over wie wij zijn, wat wij voor u kunnen betekenen en hoe wij daarbij te werk gaan.

In het intakegesprek inventariseren wij uw huidige situatie, wensen en mogelijkheden. Daarbij bespreken wij uw huidige financiële situatie, uw wensen en de eventuele risico's waar u mee te maken heeft. Ook gaan wij na waar uw prioriteiten, doelstellingen en ambities liggen. Afrondend na de inventarisatie maken we een opdracht tot dienstverlening. U krijgt informatie over de werkzaamheden die wij (de adviseur en de medewerkers op kantoor) voor u doen. In aparte stappenplannen hebben wij dit uitgebreid beschreven. Transparantie staat in onze samenwerking met u centraal. Daarom geven we duidelijk aan op welke wijze onze dienstverlening wordt beloofd. In het hoofdstuk 'Hoe worden wij beloofd?' gaan wij hier verder op in.

Na het ondertekenen van de opdracht tot dienstverlening starten wij met ons advies.

### **Stap 2: Informatieanalyse en opstellen van advies**

Na de inventarisatie gaan wij de gegevens analyseren. We toetsen de bestaande regelingen en de haalbaarheid van uw doelstellingen. Aan de hand hiervan maken wij een eerste opzet van het adviesrapport waarbij we de mogelijke aandachtspunten binnen uw financiële- en/of bedrijfssituatie aangeven. Vervolgens adviseren we een oplossing die naar ons oordeel het beste aansluit bij uw persoonlijke omstandigheden of bedrijfsrisico's. Wij lichten deze oplossing toe en geven de voor- en nadelen ervan aan.

### **Stap 3: Aanbieden en afsluiten**

Als u zich tegen de gevolgen van bepaalde risico's wilt verzekeren, bieden we u hulp bij het kiezen van een product dat aansluit bij uw persoonlijke situatie. Bij sommige producten gaat u tenslotte een langdurige financiële verplichting aan. Het is onze taak u te helpen het juiste product te kiezen. Wij geven daarom exact aan welke oplossing, bij welke financiële instelling en tegen welke condities naar ons oordeel het beste past bij uw wensen en mogelijkheden.

Wanneer u de offerte(s) accepteert, verzorgen wij vervolgens alle contacten met de financiële instelling. Op die manier weet u zeker dat de door ons geadviseerde oplossing ook op correcte wijze wordt uitgevoerd.

### **Stap 4: Beheren**

Het advies dat wij opstellen en de productoplossing zijn altijd gebaseerd op uw huidige persoonlijke- en/of bedrijfssituatie, financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring. Wanneer er veranderingen in uw situatie plaatsvinden, dan is het van belang dit tijdig aan ons door te geven. Zo kunnen wij beoordelen of wij ons advies of het product moeten aanpassen.

Uw situatie kan in de loop van de tijd veranderen. Wij maken graag afspraken met u over het periodiek controleren van uw persoonlijke of bedrijfssituatie. Daarbij kijken wij of de productoplossingen nog steeds aansluiten.

Beheer valt niet altijd binnen het adviestraject. Wij maken hier altijd aanvullende afspraken met u over. Deze afspraken leggen wij schriftelijk met u vast in een opdracht tot dienstverlening of een abonnement. U heeft dan verschillende keuzemogelijkheden in de manier waarop wij het beheer van uw product verzorgen.

### **Onze dienstverlening en beloning voor pensioen**

Onze manier van werken en beloning voor pensioenregelingen voor werknemers is anders dan de hiervoor genoemde stappen. Voor een complete uitleg over hoe wij werken geven wij u graag een aanvullende toelichting.

# Hoe worden wij beloond?

Vooraf spreken we met u af hoe wij beloond worden. Wij kennen verschillende vormen van beloning, deze zijn afhankelijk van het soort product en werkzaamheden die wij voor u verrichten.

## Schadeverzekeringen

Voor schadeverzekeringen zoals een autoverzekering, inboedelverzekering en bedrijfsschadeverzekeringen kunnen wij op verschillende manieren worden beloond.

### Advieswerkzaamheden en beheerwerkzaamheden

#### Op basis van provisie

Provisie is de vergoeding die wij ontvangen voor de werkzaamheden die te maken hebben met het tot stand brengen van de verzekering en het afhandelen van schades.

Deze provisievergoeding maakt onderdeel uit van de premie die u betaalt aan de verzekeringsmaatschappij. De exacte hoogte van de provisie is pas aan te geven wanneer alle relevante kenmerken bekend zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het product en de premie.

Naast provisie brengen wij rechtstreeks maandelijks kosten in rekening. Daarvoor leveren wij aanvullende dienstverlening. U vindt hierover meer informatie in onze abonnementsfolder.

#### Op basis van vast tarief

Voor algemene advieswerkzaamheden die niet leiden tot productoplossingen kunnen we afspreken dat u een vast tarief betaalt.

Dit bedrag is gebaseerd op onze ervaring met het aantal uren dat wij nodig hebben om de afgesproken werkzaamheden uit te voeren, vermenigvuldigd met ons uurtarief. U weet dan van tevoren de hoogte van het bedrag dat we u in rekening brengen. U ontvangt van ons een factuur voor onze werkzaamheden.

## Complexe financiële producten

Voor complexe financiële producten zoals levensverzekeringen, bancaire producten, hypotheek en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen kunnen wij op verschillende manieren worden beloond.

### Advieswerkzaamheden

#### Op basis van vast tarief

Wij spreken graag een vast tarief met u af. Dit bedrag is gebaseerd op onze ervaring met het aantal uren dat wij nodig hebben om de afgesproken werkzaamheden uit te voeren, vermenigvuldigd met ons uurtarief. U weet dan van tevoren de hoogte van het bedrag dat we u in rekening brengen.

#### Op basis van uurtarief

Wij spreken met u een uurtarief af voor onze dienstverlening. U ontvangt dan een factuur van ons op basis van het werkelijk aantal door ons gewerkte uren voor u.

### Beheerwerkzaamheden

#### Op basis van een vast tarief

Voor het beheer van uw complex financieel product brengen wij u maandelijks een vast tarief in rekening. Voor aanvullende informatie verwijzen wij u naar onze abonnementsfolder.

# Adviestarieven Abonnementen



Informatie over onze actuele adviestarieven en abonnementen vindt u in de bijlage(n) bij deze brochure. Voor complexe financiële producten afgesloten voor 1 januari 2013 kunnen andere afspraken gemaakt zijn over onze beloning.

# Belangrijk voor u om te weten

## **Wat is onze relatie met aanbieders van financiële producten?**

Emerald Financiële Diensten is een zelfstandig adviseur. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om verzekeringen of hypotheek bij bepaalde partijen onder te brengen. In vrijheid kunnen we u adviseren over de kosten en voorwaarden van de financiële producten en diensten van een geselecteerd aantal aanbieders.

In overleg met u brengen we het voor u best passende financiële product onder bij een van de banken of verzekeringsmaatschappijen uit ons aanbod. Bij de selectie van aanbieders in ons aanbod houden wij rekening met zaken zoals, polisvoorwaarden, premiestelling, schadeafwikkeling en onze eigen ervaringen. Het aantal aanbieders dat wij in onze adviezen betrekken beperken wij hiermee tot een select aantal. Als de productoplossingen van deze aanbieders niet bij uw persoonlijke of bedrijfssituatie passen, kijken wij samen met u naar een passende oplossing.

## **Een product bij ons afsluiten zonder advies (Execution Only)**

Wij bieden u altijd de mogelijkheid van advies aan. Dit doen wij omdat wij u willen behoeden voor het onnodig of onbewust lopen van financiële risico's. Ook willen wij met het advies voorkomen dat u het verkeerde product afsluit. Advies helpt u om een verantwoorde keuze te maken.

Als u echter precies aangeeft welk product, tegen welke verzekerde bedragen en voorwaarden en bij welke verzekeringsmaatschappij u wilt afsluiten, dan kan dat. Wij geven u dan geen advies, wij begeleiden u bij het afsluiten van het door u gekozen product. Dat heet Execution Only. Voorafgaand aan de opdracht tot Execution Only zijn wij verplicht om afhankelijk van uw productkeuze een korte kennis- en ervaringstoets bij u af te nemen. Wij kunnen het product pas voor u afsluiten als uit deze toets blijkt dat u voldoende kennis en ervaring heeft.

## **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij zijn wel afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeringsmaatschappij het recht hebben om de schade niet of niet geheel te vergoeden. Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is het belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van eventueel elders lopende financiële producten.

Ook verwachten wij dat u veranderingen die van invloed zijn op uw financiële producten aan ons doorgeeft. Dit kunnen veranderingen in uw persoonlijke situatie zijn (bijvoorbeeld samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden van partner, verhuizing, verbouwing of relevante wijzigingen in uw inkomen) of in uw zakelijke situatie (bijvoorbeeld verhuizing, uitbreiding, faillissement, hoedanigheidomschrijving). Hiermee stelt u ons in staat om de wijziging door te voeren in uw polissen en/of overige financiële producten. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Wij onderhouden in principe voor u de contacten met de financiële instellingen. Wanneer u toch (mondeling of schriftelijk) met de financiële instelling in contact komt, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Ook onjuistheden in documenten die u rechtstreeks van de financiële instelling ontvangt, vernemen wij graag zo snel mogelijk van u.



# Dossier

## Hoe kunt u uw premiebetalingen voldoen?

Premiebetalingen vinden rechtstreeks plaats aan de verzekeringsmaatschappij. Als er kosten verbonden zijn aan periodieke premiebetalingen, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Het is belangrijk dat u de premies op tijd betaalt.

Als u dit niet doet, is er in principe geen dekking en zal de verzekeringsmaatschappij bij schade niet uitkeren. Ook kunnen de dan nog openstaande premietegoeden alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De bijkomende kosten worden dan bij u in rekening gebracht. Kijk voor meer details in de betreffende polisvoorwaarden. Wanneer u op grond van de polisvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premieruggave, zullen wij namens u in overleg treden met de verzekeringsmaatschappij.

## De relatie beëindigen

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons als adviseur te beëindigen. U kunt uw financiële instelling vragen de lopende producten over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Totdat u bent overgeschreven naar een andere adviseur of verzekeringsmaatschappij beheren wij het financiële product(en) dat u via ons heeft afgesloten.

# Borging

## van onze kwaliteit

### Heeft u een klacht, dan horen wij dat graag van u!

Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening dan vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u ons dat laat weten zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wij maken serieus werk van uw klacht en zullen ons best doen om deze zo snel mogelijk te verhelpen.

Als u een klacht heeft over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk of telefonisch aan de directie door te geven.

Emerald Financiële Diensten is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer: 300.016049. Wanneer wij niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, kunt u als particuliere relatie/consument (een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) informatie inwinnen over de werkwijze van dit instituut en/of uw klacht indienen bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
(KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900 - 3552 248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Daarnaast kunt u met uw klacht ook bij een burgerlijk rechter terecht.

### Onze wft-vergunning

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) is 12043361.

Verder zijn wij aangesloten bij organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij vallen onder het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM is te bereiken op onderstaand adres:

Autoriteit Financiële Markten  
Postbus 11723  
1001 GS Amsterdam  
Vijzelgracht 50  
1017 HS Amsterdam  
Telefoon: 0900 - 5400 540 (5 ct/min.)  
Internet: [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft, binnen de grenzen van de polis, dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit geeft u extra zekerheid.

### Wij gaan vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om!

Uit hoofde van onze dienstverlening, beschikken wij over gegevens van u als klant. Wij zullen deze gegevens gebruiken voor de beschreven en vastgelegde doelen. Dit gebeurt onder het toezicht van het College bescherming persoonsgegevens (Cbp). Emerald Financiële Diensten is bij het Cbp geregistreerd onder meldingsnummer 1329558. Uw gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Uw gegevens zullen wij eventueel ook gebruiken om u te informeren (zowel schriftelijk als telefonisch) over onze nieuwe producten en/of diensten. Wanneer u dit niet wenst kunt u ons dit laten weten. U zult deze informatie vanaf dat moment niet meer ontvangen en niet meer benaderd worden.



Belangrijk: Deze brochure is een informatief document. Het verplicht u niet om bepaalde diensten van Emerald Financiële Diensten af te nemen of om een bepaald financieel product met een financiële instelling te sluiten.

## Emerald Financiële Diensten

is statutair gevestigd te Pijnacker-Nootdorp  
handelsregisternummer 62981633  
BTW-nr NL-1794.37.434.B.01

Distributieweg 2  
2645 EJ DELFGAUW

T 015-2560265  
E [info@emerald.nl](mailto:info@emerald.nl)  
I [www.emerald.nl](http://www.emerald.nl)

## Over ons

Als particulier of ondernemer bieden we u inzicht in uw financiële situatie. Daarmee behoeden wij relaties in het onnodig en onbewust lopen van financiële risico's.

In de regio staan we bekend om onze heldere uitleg en dienstverlening. Graag helpen we u met het maken van bewuste keuzes en bieden we u inzicht, gemak, tijd- en kostenbesparing. En de zekerheid dat het goed geregeld wordt én in de toekomst goed geregeld blijft.

Wij werken voor iedereen die een goede balans zoekt tussen financiële zekerheid en een leuk leven.

Wij kunnen in vrijheid producten van verschillende aanbieders adviseren. Vanuit onze vestiging in Delfgauw zijn onze medewerkers u graag van dienst.

[www.emerald.nl](http://www.emerald.nl)