



## Dienstenwijzer

### Mogen wij ons even voorstellen?

CM | Personal Finance staat voor een persoonlijk en onafhankelijk advies. Wij zijn goed in ons vak en zijn blij dat u overweegt uw financiële zaken door ons kantoor te laten behartigen.

Veel van ons werk gebeurt buiten uw gezichtsveld. Daardoor is het moeilijk de verschillen in aanpak en degelijkheid beoordelen. En misschien weet u eigenlijk helemaal niet wat wij iedere dag voor u doen, wanneer wij zeggen dat wij uw belangen behartigen.

Daarom treft u hier de beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat wij precies doen, wat u van ons kunt en mag verwachten.

Voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek kunt u ons bellen of mailen.

We gaan graag voor u aan de slag!

CM | Personal Finance  
Claudia van Swaal-Maas FFP RFEA

CM | PERSONAL FINANCE

BEUKENSTAAT 6 4462TT GOES

KORTE GEERE 1 4331LE MIDDELBURG

0113 250350 | 0118 234550

[WWW.CMPERSONALFINANCE.NL](http://WWW.CMPERSONALFINANCE.NL)

[INFO@CMPERSONALFINANCE.NL](mailto:INFO@CMPERSONALFINANCE.NL)

IBAN NL44ABNA0462317773

KVK NR 54205689

BTW NR NL1435.06.730.B01

C M | P E R S O N A L F I N A N C E

## 1 Algemeen profiel CM | Personal Finance

Hieronder geven wij u informatie over CM | Personal Finance met het doel dat u zich een goed beeld kunt vormen wie wij zijn, hoe wij werken en welke kwaliteitsnormen wij hanteren.

### 1.1 CM | Personal Finance in enkele woorden.

CM | Personal Finance is gestart in mei 2006 en is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Voor het verzorgen van uw financiële planning, begeleiding bij scheiding, advies voor hypotheek, verzekeringen en overige financiële zaken bent u op het juiste adres. Kwaliteit is gegarandeerd door ruime ervaring en een hoog opleidingsniveau. Zo is CM | Personal Finance aangesloten bij de Federatie van Financiële Planners (FFP) en ingeschreven in het Register Financieel Echtscheidingsadviseur (RFEA).

Onze werkwijze kenmerkt zich door kennis en kunde voor ons vak gecombineerd met inlevingsvermogen. Wij voelen ons verantwoordelijk voor de financiële zaken die ons worden toevertrouwd en behartigen de belangen die hieruit voortkomen naar beste kunnen. Een persoonlijke band vinden we belangrijk. Onze cliënten hebben een vast aanspreekpunt.

We richten ons op cliënten in de regio Zeeland, met name Goes en omstreken.

### 1.2 Dienstenassortiment

Wij kunnen onze cliënten behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Financiële planning (inkomens- en vermogensplanning, overlijden)
- Echtscheidingsbemiddeling (alimentatieberekeningen, ouderschapsplan, convenant)
- Hypotheken
- Levens- en schadeverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Oudedagsvoorzieningen
- Sparen/beleggen

### 1.3 Onafhankelijkheid

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons bedrijf.

### 1.4 Medewerkers

De kwaliteit van ons kantoor is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Hieronder treft u een overzicht aan van alle personen die binnen ons kantoor werkzaam zijn. Hierbij hebben wij hun functie en e-mailadres vermeld.

Claudia van Swaal-Maas <a href="mailto:claudia@cmpersonalfinance.nl">claudia@cmpersonalfinance.nl</a>	Adviseur en eigenaar Gecertificeerd Financieel Planner FFP Gecertificeerd Erkend Hypothecair Planner (EHP) Ingeschreven in Register Financieel Echtscheidingsadviseur (RFEA) Voor particulier en ondernemer In het bezit van alle benodigde diploma's volgens de WFT (Wet op het financieel toezicht)
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Diana Hofman-Bloem <a href="mailto:diana@cmpersonalfinance.nl">diana@cmpersonalfinance.nl</a>	Intern accountmanager Adviseur kredieten en verzekeringen In het bezit van alle benodigde diploma's volgens de WFT (Wet op het financieel toezicht)
--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1.5 Selectie van aanbieders

Wij werken samen met de belangrijkste banken en verzekeringsbedrijven in Nederland en gaan voor u op zoek naar de beste financiële aanbieding. De vergelijking vindt plaats op basis van tarief, voorwaarden en mogelijkheden.

CM | PERSONAL FINANCE

BEUKENSTAAT 6 4462TT GOES

KORTE GEERE 1 4331LE MIDDELBURG

0113 250350 | 0118 234550

[WWW.CMPERSONALFINANCE.NL](http://WWW.CMPERSONALFINANCE.NL)

[INFO@CMPERSONALFINANCE.NL](mailto:INFO@CMPERSONALFINANCE.NL)

IBAN NL44ABNA0462317773

KVK NR 54205689

BTW NR NL1435.06.730.B01

C M | P E R S O N A L F I N A N C E

## 1.6 Keurmerken

Binnen de verschillende adviesgebieden die ons kantoor kent, voldoen wij aan de zwaarste eisen die onze beroepsgroep aan deze activiteiten stelt. We zijn aangesloten bij:

De Federatie van Financiële Planners (FFP)  
Stichting Erkend Hypothecair Planner (EHP)  
Register Financieel Echtscheidingsadviseur (RFEA)

Om te worden ingeschreven is met goed gevolg examen afgelegd. Daarnaast wordt de kennis actueel gehouden door jaarlijks studiedagen, periodiek examen en aanvullende opleidingen te volgen.

## 1.7 Vergoeding

Onze bemiddelingsvergoeding kan bestaan een vaste fee, een vergoeding op basis van uurtarief en een doorlopende vergoeding voor het serviceabonnement. Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening volledig transparant is. In ons kennismakingsgesprek maken we dit graag inzichtelijk voor u. Zo kunt u uw keuze bepalen en leggen we dit vast in de opdrachtbevestiging.

## 1.8 Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u niet tevreden, dan horen we dit graag. Wij doen dan ons best om u weer tevreden te stellen. Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijk klachteninstantie:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900 - 355 22 48  
E-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

## 1.9 AFM Register

Om kunnen starten en te werken als intermediair in de financiële dienstverlening gelden strenge eisen. Hiervoor is een vergunning vereist afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij staan is ingeschreven onder nummer 12040613.

## 1.10 Zo gaat CM | Personal Finance te werk

Onze werkwijze bestaat uit een kennismakings-/inventarisatiegesprek, waarbij uw wensen en de uitgangspunten aan de orde komen. Vervolgens analyseren we deze gegevens en focussen we op uw vraagstelling en de bijzonderheden. Daarbij wordt rekening gehouden met de voor u geldende fiscale regels.

Na de financiële analyse krijgt u uitleg over de mogelijkheden die passen bij uw situatie. Indien gewenst, vragen wij offertes op of leggen afspraken vast. Verder verzorgen we alle contacten met externe partijen. Afhankelijk van de situatie kunt u denken aan de financieringsmaatschappij, notaris, taxateur, makelaar, fiscalist en advocaat.

Voor hypotheek en overige zaken geldt dat alle mogelijke deadlines met grote zorg worden bewaakt.

## 1.11 Bereikbaarheid van CM | Personal Finance

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

### Op kantoor

Beukenstraat 6  
4462 TT Goes

maandag - vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur  
buiten kantoor tijden op afspraak

### Per telefoon

0113 – 250 350

### Per e-mail

[info@cmpersonalfinance.nl](mailto:info@cmpersonalfinance.nl)

### Internet

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

CM | PERSONAL FINANCE

BEUKENSTAAT 6 4462TT GOES

KORTE GEERE 1 4331LE MIDDELBURG

0113 250350 | 0118 234550

[WWW.CMPERSONALFINANCE.NL](http://WWW.CMPERSONALFINANCE.NL)

[INFO@CMPERSONALFINANCE.NL](mailto:INFO@CMPERSONALFINANCE.NL)

IBAN NL44ABNA0462317773

KVK NR 54205689

BTW NR NL1435.06.730.B01

CM | PERSONAL FINANCE

Bij een schade of calamiteit tijdens uw verblijf in het buitenland kunt u 24 uur per dag de alarmcentrale bellen die voor uw polisdekking hulp verleent.

## **2 Wat verwachten wij van u**

### **2.1 Informatie aanleveren voor advies**

Het perfecte advies ontstaat door de juiste uitgangspunten. Wij vragen u dan ook om de juiste informatie aan te leveren en om relevante overige informatie die van invloed kan zijn op het advies zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons te verstrekken.

Beoordeelt u het advies en de bijbehorende berekeningen kritisch en als er nog informatie van uw kant ontbreekt, geef deze dan aan ons door.

### **2.2 Wijzigingen in uw persoonlijke situatie doorgeven**

Ook veranderingen in uw persoonlijke situatie zijn belangrijk voor ons. We horen graag van uw nieuwe woning, een andere baan, samenwonen, trouwen of juist uit elkaar gaan, de geboorte van uw kind. En zo zijn er tal van andere gebeurtenissen die stuk voor stuk gevolgen kunnen hebben voor uw financiële situatie.

### **2.3 Schades direct melden**

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering.

## **3. Privacy en persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen die relevant zijn voor het advies. Deze vragen hebben betrekking op uw persoonlijke situatie, uw wensen, uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen of af te dekken.

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **3.1 Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren of begeleiding in de vorm van het vastleggen van afspraken. Dit kan betrekking hebben op het verkrijgen van een financiering, het verzekeren van bepaalde risico's, opbouw van vermogen of het vastleggen van afspraken in een convenant of ouderschapsplan.

Zowel in het kader van het opstellen van het advies of het vastleggen van afspraken als wanneer u ons vraagt onderdelen hiervan uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met geldverstrekkers, verzekeraars, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen, notarissen, advocaten, accountants en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij geldverstrekkers en verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **3.2 Het gevolg als u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan**

CM | PERSONAL FINANCE

BEUKENSTAAT 6 4462TT GOES

KORTE GEERE 1 4331LE MIDDELBURG

0113 250350 | 0118 234550

WWW.CMPERSONALFINANCE.NL

INFO@CMPERSONALFINANCE.NL

IBAN NL44ABNA0462317773

KVK NR 54205689

BTW NR NL1435.06.730.B01

**C M | P E R S O N A L F I N A N C E**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een deel van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### 3.3 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de kredieten of verzekeringen die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd of het financieel plan, convenant, ouderschapsplan of ander advies is uitgebracht, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen. Ook als u besluit om niet langer gebruik te maken van onze dienstverlening verwijderen wij uw persoonsgegevens vijf jaar nadat u dit aan ons kenbaar heeft gemaakt.

### 3.4 Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten, samengevat:

- U mag uw persoonsgegevens inzien en ons een overzicht hiervan vragen. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen of een aanvulling geven. Wij stellen dit zeer op prijs en zullen dit wijzigen.
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Wij zullen de gevraagde gegevens verwijderen, tenzij er een wettelijke plicht is de gegevens te bewaren.
- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet (meer) aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Aan dit verzoek zullen wij voldoen.
- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde, bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### 3.5 Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

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