

Wij zijn graag helder over onze dienstverlening. In deze Dienstenwijzer vindt u informatie over ons en hoe wij werken. Zo weet u altijd waar u aan toe bent.

## **Wat wij doen**

Allereerst maken we een degelijke inventarisatie van uw financiële huishouding. Vervolgens stellen we samen met u uw wensen en behoeften vast en hoeveel risico u kunt en bereid bent te nemen om uw doelen te realiseren. Al deze gegevens leggen we vast in een klantprofiel, zodat zowel u als wij ook later weten wat er besproken is.

Op basis van al deze gegevens wordt gekeken of u al voldoende heeft geregeld om uw doelen te realiseren. Zo ja dan bepalen we met u of dit verbeterd kan worden. Zo nee, dan bepalen we met u hoe dat wel het geval kan zijn. Uiteindelijk bepaalt u of u met dit advies iets wilt doen. Wij maken dat dan graag voor u in orde.

## **Aard van onze dienstverlening**

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- Betaalrekeningen;
- Consumptief krediet;
- Electronisch geld;
- Hypothecair krediet;
- Inkomensverzekeringen;
- Schadeverzekeringen particulier;
- Spaarrekeningen;
- Vermogen;
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (alleen adviseren).

## **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere aanbieders van financiële producten.

## **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

## **Keuze aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken, verzekeraars of andere aanbieders van financiële producten voeren. Hierin werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn, dit wordt ons niet opgedragen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## **Wijze van beloning**

Voor onze diensten hanteren wij een uurtarief en/of een vast tarief. Uiteraard informeren we u daar vooraf over. In sommige gevallen worden de kosten van onze

werkzaamheden mede gefinancierd door de bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten waarmee wij u in contact brengen in de vorm van provisie. Dit is bijvoorbeeld het geval bij schadeverzekeringen en zit versleuteld in de premie die u als klant betaalt. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie als hiervoor benoemd, kosten in rekening brengen, informeren wij u daar uiteraard vooraf over.

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

Van u verwachten we dat u ons juist en volledig informeert. Ons advies wordt namelijk gebaseerd op de door u gegeven informatie. Door ons juist te informeren voorkomt u dat u later voor onaangename verrassingen komt te staan zoals onder- of oververzekering of, bij onvoldoende informatieverstrekking aan een maatschappij, gedeeltelijke of zelfs geheel geen uitkering van gelden.

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren stellen we u diverse vragen met betrekking op uw kennis en ervaring met financiële diensten. Uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen. Over uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies. En uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Uiteraard gaan we zorgvuldig om met al deze gegevens. We hebben diverse maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

### **Hoe gebruiken we de van u ontvangen gegevens?**

We gebruiken de gegevens die we van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over wat u kan doen om de door u gewenste financiële situatie te realiseren.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureau's en anderen die relevant zijn bij de uitvoering hiervan.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat strikt nodig is om een bepaald deel 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 uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig is om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk 5 jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### **Wat zijn uw rechten?**

Als klant van ons heeft u het recht te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten:

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit verstrekken we kosteloos.

- Wanneer u meent dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, kunt u uiteraard om een correctie vragen.
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben staan, dan kunt u ons verzoeken deze te verwijderen. Vanzelfsprekend voldoen wij dan aan uw verzoek. Als dit strookt met het kunnen uitvoeren van onze werkzaamheden voor u geven we dat aan.
- Hiervoor hebben we aangegeven op welke wijze we de door u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, dan kunt u ons dat doorgeven.
- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegeven door te zenden aan een derde, bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van dit verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- Wanneer wij van een derde persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van de verzekeraar, uw accountant, bank of andere financieel adviseur, informeren we u daarover.

### **Gevolgen niet geven bepaalde informatie**

Het is uw goed recht bepaalde informatie niet te willen verstrekken. Helaas kan het dan zijn dat we niet in staat zijn u een deugdelijk advies te geven. Wij zullen u er dan op moeten wijzen dat er in ons advies aan u bepaalde gaten kunnen zitten, omdat we niet over alle relevante informatie kunnen beschikken. Ook zullen we dan duidelijk aangeven wat de consequenties hiervan voor u zijn.

Missen we te veel informatie, dan kunnen we geen verantwoord advies opstellen en zullen we u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren. In dat geval kan het zijn dat we op basis van gemaakte uren kosten bij u in rekening brengen.

### **Klachten over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan?**

Wij proberen te allen tijde zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met uw persoonsgegevens. Heeft u hier vragen over? Stel ze gerust.

Mocht u onverhoopt een klacht hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan zijn wij hierin het eerste aanspreekpunt voor u. Mocht u desondanks toch van mening blijven dat we 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)

### **Kwaliteitseisen aan het advies**

Aan de financiële dienstverlening worden veel (wettelijke) eisen gesteld. Ook wij staan voor een goede kwaliteit. Om hier aan te kunnen voldoen zijn we:

- als bemiddelaar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en;
- voldoen we aan de deskundigheidseisen van de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) en;
- houden we onze vak- en productkennis op peil door permanente educatie.

### **Klachten**

Vanzelfsprekend doen wij ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter onverhoopt niet tevreden zou zijn, vragen wij u ons dat direct te laten weten. Wij zullen er alles aan doen uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u desondanks van mening zijn dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, kunt u zich wenden tot onderstaande instantie:



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon 070-33 38 999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

registratienummer KiFiD: 300.014113

**Kantoorgegevens**

Provifin thodn VerVier  
Campherbeeklaan 6  
8024 BW Zwolle  
Mob: 06-15 288 106  
E-mail: [f.mulkens@vervier.nl](mailto:f.mulkens@vervier.nl)  
Internet: [www.vervier.nl](http://www.vervier.nl) / [www.fmhypotheke.nl](http://www.fmhypotheke.nl)

KvK nummer: 8219845

Vergunningnummer AFM: 12020444