

Dienstenwijzer Dijkhuizen & Wiendels Adviesgroep B.V.

Inleiding

Op de activiteiten van ons kantoor is de Wet Financiële Toezicht van toepassing. Een van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

In deze dienstenwijzer geven wij daarom de belangrijkste informatie over ons kantoor. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen. Wij streven naar een langdurige duurzame relatie tussen u en ons kantoor.

Feitelijke gegevens van ons kantoor

In deze paragraaf treft u de belangrijkste gegevens aan van ons kantoor.

- Dijkhuizen & Wiendels Adviesgroep B.V., handelend onder de naam Dijkhuizen & Wiendels pensioen- en hypotheekadviseurs
- Offenbachstraat 33
- 1817 JA Alkmaar
- (T) 072-5156739
- info@dijkhuizen-wiendels.nl
- www.dijkhuizen-wiendels.nl
- Inschrijving WFT register 12006209
- Inschrijving Handelsregister KvK 37055662

Wat wij voor u kunnen doen:

in het voortraject:

- informatie en/of uitleg over producten;
- het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie;
- bekijken of en welk product u nodig heeft en waarom;
- bekijken welke van de besproken producten u eventueel niet nodig heeft en waarom.

ten aanzien van bemiddeling/administratie/beheer:

- bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekering(en) en andere financiële producten;
- controle van de polisgegevens;
- beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door u verstrekte gegevens.

tijdens de looptijd:

- hulp bij afkoop, premievrij maken, oversluiting, opzegging en of enige andere mutatie.

Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraar bij wie uw verzekering is afgesloten.

Execution only ofwel geen voorafgaand advies

Execution only is bedoeld voor die klanten die goed op de hoogte zijn van financiële producten in het algemeen en die weten welke specifieke financiële producten bij hen passen. Bij de zogenaamde execution only diensten is geen sprake van advies. Wij geven u geen advies maar bemiddelen alleen bij het afnemen van een door u gekozen product. De klant is in geval van execution only zelf verantwoordelijk voor de beoordeling welk product bij zijn situatie past.

Met deze vorm van dienstverlening komen wij tegemoet aan de wensen van degenen die zelf direct verantwoordelijk willen zijn voor het afsluiten en het beheer van hun verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten waarin wij bemiddelen.

Indien u wenst gebruik te maken van execution only zullen wij dit vooraf duidelijk met u afspreken en schriftelijk vastleggen in een opdrachtbevestiging.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ook eventueel elders lopende verzekeringen dient u ons te melden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende situaties: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van de bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante veranderingen van inkomen, , verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie tussen u en de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Uiteraard verwachten wij van u dat u tijdig uw premie betaalt.

Om ons werk te kunnen verrichten, beschikken wij over uw gegevens.

Conform de Wet bescherming persoonsgegevens kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

Van welke kwaliteit is onze dienstverlening?

Onze dienstverlening is van hoge kwaliteit. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten. Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12006209. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Als pensioenadviseur beschikken wij over het WFT Pensioendiploma . Wij zijn als Erkend Hypothecair Planner aangesloten bij EHP . Wij voldoen hiermee aan de hoogste eisen van professionaliteit, integriteit en vakbekwaamheid.

Al onze medewerkers worden bovendien voortdurend bijgeschoold om hun kennis actueel en op hoog niveau te houden. Wij zijn in het bezit van benodigde relevante diploma's en certificaten.

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

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 tot 17.30 uur. Bezoekadres Offenbachstraat 33, 1817 JA Alkmaar, telefoon 072-5156739.

U kunt ons bereiken per e-mail (info@dijkhuizen-wiendels.nl) en onze website (www.dijkhuizen-wiendels.nl).

Adviesvrijheid

Wij behoren tot de ongebonden selectieve bemiddelaars.

Nederland telt meer dan 400 financiële instellingen. Op basis van onze vakkennis hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Bij deze maatschappijen kijken wij welk product goed past bij uw situatie en specifieke wensen

Voor u is het belangrijk te weten dat wij met geen enkele financiële instelling een contractuele verplichting hebben om specifiek de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Aandelenbelang

Voor u is het eveneens van belang om te weten dat er geen enkele financiële instelling is die enig deel van de aandelen van ons kantoor beschikt.

Hoe worden wij beloond?

Voordat wij u adviseren maken wij u door middel van onze dienstverleningsdocument duidelijk hoe wij worden beloond. Dit kan zijn door middel declaratie of op basis van een vaste fee of een combinatie daarvan.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

En de mogelijkheid om een klacht neer te leggen

Als u een klacht heeft over ons, onze werkwijze in het algemeen of over onze informatieverschaffing, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen. Indien u een klacht wilt indienen is onze klachtenregeling als volgt:

Klachtenregeling

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.

3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht:

Inzake hypotheek, schade- of levensverzekeringen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, tel. 0900-3552248, e-mail: info@kifid.nl, website: www.kifid.nl. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing.

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, 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, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

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.

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. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

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, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers 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.

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 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?

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. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) 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.
- f) 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.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke 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.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” 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.

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 persoonsgeven 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.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.