

Toelichting Dienstverlening: Zuid West Financiële Diensten B.V.

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Zuid West Financiële Diensten B.V.. Hierna vindt u onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening, onze vergoedingen en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens:
Zuid West Financiële Diensten B.V.
Carel Willinkstraat 11
4941EJ Raamsdonksveer
Tel: 076-5720248

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Rob Jansen 06-14586701

E-mail: rob@zwfd.nl
Internet: www.zwfd.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer: 06-14387587
Leon van Vliet of 06-14586701 Rob Jansen.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9:00 uur tot 17:30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite.
<http://www.zwfd.nl>

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

* AFM * GRMC * KiFiD * SEH *

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002182. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.000128.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 20118023.



Welke diensten verrichten wij?

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel een of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen. Wij werken met 2 volmachtpartijen samen waardoor we vrijwel alle aanbieders van schadeverzekeringen kunnen adviseren en bemiddelen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen aan te vullen. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen. Wij hebben rechtstreekse agentschappen bij 7 verzekeraars. Daarnaast kunnen we via een volmacht ook andere aanbieders adviseren en bemiddelen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u

de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte. Naast 5 rechtstreekse agentschappen werken we samen met 2 service providers waardoor we vrijwel alle aanbieders van hypotheek kunnen adviseren en bemiddelen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet. We zijn aangesloten bij een serviceprovider waardoor we meerdere aanbieders van krediet kunnen adviseren en bemiddelen.

Betalen en Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. We bemiddelen niet los in spaarrekeningen maar kunnen u daar wel in adviseren.

Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen. We hebben 5 agentschappen van aanbieders van beleggingsgerelateerde producten en werken met 2 vermogensbeheerders samen.

Hoe betaalt u ons?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten op vaste factuurbasis aan u te berekenen. Uitzondering hierop zijn schadeverzekeringen en kredieten. Deze kennen een doorlopende vergoeding op basis van provisie.

Deze provisie maken we vooraf bekend en laten we onderdeel zijn van de kosten die we aan u door berekenen. Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet wenselijk is, dan hanteren wij voor onze dienstverlening een uurtarief.

Uurtarief

Onze uurtarieven (excl. BTW) zijn als volgt:

Adviseur	Uurtarief
Adviseur Persoonlijke Leningen en Kredieten	€ 125,-
Hypotheek Adviseur	€ 125,-
Assurantie Adviseur Particulier	€ 125,-

Vast tarief

Voor een aantal van onze diensten brengen wij u een vast tarief in rekening. Indien meerwerk van toepassing is, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten. Voor het meerwerk brengen wij u een uurtarief in rekening.

Dienst	Aard van de dienst	Minimum tarief
Leven advies	Advies en bemiddeling	€ 695,-
Omzetten polis	Advies en bemiddeling	€ 795,-
Hypotheek advies	Advies en bemiddeling	€ 1995,-
Tweede hypotheek	Advies en bemiddeling	€ 1595,-
Krediet advies	Advies en bemiddeling	<i>Geldende provisie</i>
Schade advies	Advies en bemiddeling	<i>Geldende provisie</i>

Bandbreedtes van tarieven

Om u nu al inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u hierna een voorbeeld aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning kan worden ontvangen. Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Op onze website kunt u ook onze afzonderlijke dienstverleningsdocumenten raadplegen.

Productsoort	Kosten van deze dienstverlening	
	Minimum	Maximum
Aflossingsvrije hypotheek	€ 1995	€ 3295,-
Spaarhypotheek	€ 1995,-	€ 3295
Levenhypotheek	€ 1995,-	€ 3295,-
Beleggingshypotheek	€ 1995,-	€ 3295,-
Annuïteitenhypotheek	€ 1995,-	€ 3295,-
Lineaire hypotheek	€ 1995,-	€ 3295,-
Levensverzekering	€ 695,-	€ 995,-
Beleggingsverzekering	€ 695,-	€ 995,-
Overlijdensrisico	€ 390,-	€ 995,-
Krediet of lening	NVT	NVT
Schadeverzekering	10% v.d premie	25% v.d. premie

Inschatting aantal uren naar productsoort

Productsoort	Uren dienstverlening	
	Minimum	Maximum
Hypotheekadvies	15	35
Levensverzekering	4	15
Beleggingsverzekering	4	10
Overlijdensrisico	2	10
Krediet of lening	3	10
Schadeverzekering	1	10

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij een of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in u belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van een ruim aanbod aan aanbieders.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat 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 ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval 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.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan er toe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij u klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich met betrekking tot verzekeringen altijd wenden tot het klachteninstituut financiële dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-fklacht ofwel 0900-3552248

Betreft het een klacht over een hypotheclair krediet, waar we samen niet uitkomen, kunt u zich wenden tot Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen, een onafhankelijke stichting die u klacht verder zal beoordelen.

Geschillencommissie Hypothecaire
Financieringen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan dat wij u in dit document kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Privacy Statement

Duidelijkheid over uw privacy

Bij de uitvoering van onze dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens. In deze verklaring leggen wij uit welke gegevens wij verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie wij gegevens delen en welke rechten u heeft ten aanzien van uw gegevens. Heeft u na het lezen van dit document nog vragen? Neem dan contact met ons op.

Op onze website kunt u onder de disclaimer de meest recente variant van onze privacy statement teruglezen.

1. Soorten gegevens

1.1 Wij verwerken de volgende persoonsgegevens van u:

- Contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres.

- Leeftijd, geslacht, burgerlijke staat.

- Gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen wij om een kopie van een identiteitsbewijs).

- Gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever.

- Gegevens over financiële situatie, vermogen en eventuele schulden.

- Gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen.

- Bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheid (in sommige gevallen).

- Gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant).

- Gegevens ingediende claims / claimhistorie.

1.2 Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen wij dat uiterst zorgvuldig en doorgaans alleen met uw toestemming.

2. Doelen van de verwerking van gegevens

2.1 Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende activiteiten binnen onze dienstverlening:

- Het beoordelen en accepteren van potentiële klanten.

- Het (laten) beheren van onze relatie met (potentiële) klanten en bezoekers.

- Het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand.

- Het sluiten en/of uitvoeren van overeenkomsten.

- Het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming.

- Het eventueel uitvoeren van (gerichte) marketing en promotieactiviteiten om een relatie met een (potentiële) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden.

- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

- Het eventueel versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard.

3. Rechtsgronden voor verwerking van gegevens

3.1 Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van uw persoonsgegevens:

Het uitvoeren van een overeenkomst voor een financieel product of een financiële dienst.

Het kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust, bijvoorbeeld het voldoen aan onze wettelijke zorgplicht gedurende de looptijd van een financieel product dat via onze bemiddeling tot stand gekomen is of het voldoen aan wettelijke termijnen voor het bewaren van gegevens. De uitdrukkelijke toestemming die u heeft

gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken.

Voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het kader van onze bedrijfsvoering of die van een derde. Wij maken hierbij steeds de afweging tussen uw belangen en die van ons. Onze belangen betreffen onder andere de zorgvuldige uitvoering van overeenkomsten met u, het onderhouden en eventueel uitbouwen van onze klantrelatie via eventueel direct-marketing en/of profilering gericht op marketing.

4. Opslag en bewaartermijn van persoonsgegevens

4.1 Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover wij deze nodig hebben om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens verzameld worden. Gegevens die wij noodzakelijkerwijs nodig hebben bewaren wij in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst.

4.2 Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

5. Informatie, wijziging en bezwaar

5.1 U heeft specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens. U kunt altijd contact met ons opnemen als u vragen heeft over de volgende onderwerpen:

- Of wij uw persoonsgegevens verwerken

- De manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken.

- Inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken.

- Bezwaren tegen het verwerken van uw persoonsgegevens.

- Aanpassing van uw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt;

- Beperking van uw persoonsgegevens.

- Verwijdering (wissen) van uw persoonsgegevens.

- Overdracht van uw persoonsgegevens aan u of aan een andere organisatie op uw verzoek.

Vragen over de inhoud van dit Privacy Statement. U kunt uw vraag schriftelijk of per e-mail aan ons voorleggen. U ontvangt een reactie binnen twee weken.

5.2 Let op: het kan zijn dat wij niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Dit laten wij u dan gemotiveerd weten.

6. Beveiliging van uw gegevens

6.1 Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging van uw persoonsgegevens tegen te gaan.

7. Verstrekken van gegevens aan derden

7.1 Wij verstrekken uw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Dat mogen wij wel doen als u ons daarvoor toestemming heeft gegeven, als wij daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als de verstrekking ten dienste staat van onze doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.

7.2 Voor de uitvoering van onze bedrijfsvoering en afhankelijk van de verleende diensten aan u verstrekken wij uw persoonsgegevens mogelijk wel aan de volgende personen of partijen:

- Financiële instellingen (zoals banken of verzekeraars) bij wie wij voor u een financieel product aanvragen of bij wie u een financieel product heeft dat wij voor u beheren of waarbij wij u begeleiden tijdens de looptijd van het product.
- Personen en instanties die op grond van een wettelijke verplichting geïnformeerd moeten worden.
- Externe partijen die gegevens onder onze zeggenschap en verantwoordelijkheid verwerken, zoals onze ICTdienstverlener of ons (direct) marketingbureau.
- Schade-experts, databases gericht op fraudebestrijding zoals Fish en Cis.
- Notarissen, advocaten, accountants (in voorkomende gevallen).

7.3 Externen partijen die de persoonsgegevens onder onze verantwoordelijkheid verwerken, doen dit uitsluitend voor doelen en onder voorwaarden die wij met hen hebben afgesproken. Dit leggen wij vast in schriftelijke overeenkomsten.

8. Klachtrecht

8.1 Bent u het niet eens met de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken of omgaan met uw rechten als klant? Neem dan contact met ons op.

8.2 U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk daarvoor op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

9. Wijzigingen van de Privacy Statement

9.1 Het kan voorkomen dat wij dit Privacy Statement in de toekomst wijzigen. Op onze website vindt u steeds het meest actuele statement.

Voor gezien en akkoord:

Naam:

Datum:

Plaats:

