

## Dienstenwijzer

*Informatie over onze dienstverlening.*

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

### **Naam en adres**

Onze adresgegevens luiden:

Diener & Simons Assurantiën h/o Diener & Simons Financieel Adviseurs, gevestigd te Krimpen aan den IJssel.

Het postadres is : Postbus 31, 2920 AA Krimpen aan den IJssel

Het bezoekadres is : De Vroedschap 72, 2922 VD Krimpen aan den IJssel

### **Bereikbaarheid**

Wij zijn van maandag t/m vrijdag (van 9.30 uur tot 21.00 uur) bereikbaar.

Ons telefoonnummer is 0651585494 of 010-2937799

Email kunt u zenden naar: [administratie@dienersimons.nl](mailto:administratie@dienersimons.nl).

U kunt ook onze website bezoeken: [www.dienersimons.nl](http://www.dienersimons.nl).

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12009719. Voor handhaving van onze vergunningen zijn wij in bezit van alle relevante diploma's en/of certificaten en volgen wij jaarlijks de vereiste permanente educatie. Ook zijn wij in bezit van een wettelijk verplichte beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM onder polisnummer 8411.

### **Aard van dienstverlening**

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

- Betaalrekeningen;
- Consumptief krediet;
- Elektronisch geld;
- Spaarrekeningen;
- Hypothecair krediet;
- Levensverzekeringen (waaronder lijfrente en spaarverzekeringen);
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen. Desgewenst geven wij orders voor u door. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft, vragen wij u vooraf toestemming).

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig vrij in haar advisering. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars of hypotheekverstrekkers.

### **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.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Wijze van beloning**

De kosten van onze werkzaamheden worden rechtstreeks door ons aan u in rekening gebracht. U ontvangt hiervoor een factuur van ons. Betreft het passeren van een hypotheek, dan dient de betaling via de notaris te geschieden. Voor de kosten van onze dienstverlening verwijzen wij u graag naar het [dienstverleningsdocument](#).

### **Uw persoonsgegevens (Privacy Statement)**

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.

### **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 op stellen 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 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 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 wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u ook 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 welk 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 hiervan?**

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 persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij verzekeren 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).

### **Voortijdige beëindiging opdracht**

Indien u, voordat bemiddeling door Diener en Simons Assurantiën B.V. h/o Diener & Simons Financieel Adviseurs heeft geleid tot afsluiting door u van een Hypotheek, verzekering of lijfrente producten, besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Diener en Simons Assurantiën B.V. h/o Diener & Simons Financieel Adviseurs bent u een honorarium verschuldigd op basis van de werkelijk gemaakte uren.

In geval dat de adviesfase is afgerond en de bemiddeling niet tot stand is gekomen om welke redenen dan ook, zullen wij eveneens factureren op basis van de werkelijk gemaakte uren. Ons tarief per uur is € 125,-.

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

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen echter wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval 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.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. 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 (informatieplicht). Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming of verhuur van uw woning, wijziging van beroep, relevante wijziging van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, uitdiensttreding bij uw huidige werkgever, verhuizing en beëindiging van of wijziging in (elders) lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar en/of uitvoerder. 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 in woord en/of geschrift met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken en polissen te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen en klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan a.u.b. even. Wij gaan er dan achteraan en zullen dit zo nodig z.s.m. laten corrigeren.

### **Klachten**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Binnen ons kantoor hanteren wij een klachtenregeling en -procedure.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), postbus 93257, 2509 AG te Den Haag.

Telefoonnummer 0900-3552248. E-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) en website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze (intermediairwijziging).

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.