

---

## DIENSTENWIJZER

---

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door Stadhouders Financiële Planning, Abdis van Thornstraat 37, 4901 ZA te Oosterhout.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### Wie zijn wij?

Stadhouders Financiële Planning biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van financiële planning en schade- en levensverzekeringen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

### Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van financiële planning en alle daarmee samenhangende diensten. Omdat financiële planning zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Uw wensen en persoonlijke situatie vormen het uitgangspunt bij onze advisering. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die nodig zijn om u gedurende het hele adviestraject optimaal te kunnen bedienen. In ons dienstverleningsdocument vindt u meer informatie over de door ons aangeboden diensten. Wij geven aanbevelingen en helpen u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden en adviseren. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. Voor alle duidelijkheid leggen we de gemaakte afspraken vooraf schriftelijk vast in een opdrachtbevestiging. Op al onze diensten zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Deze algemene voorwaarden kunt u verkrijgen op ons kantoor of downloaden van onze website.

### Wat verwachten wij van u?

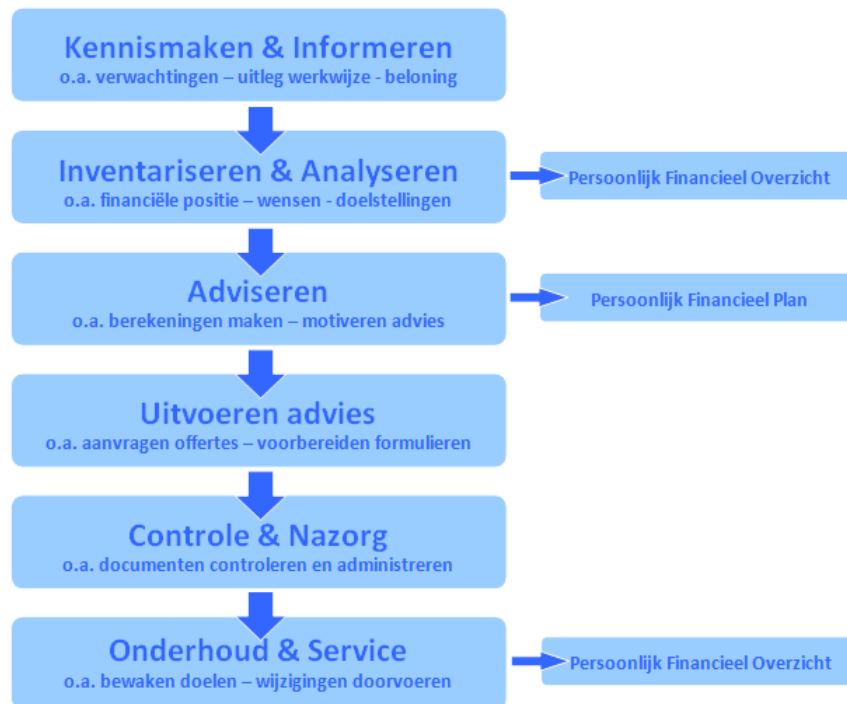
Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons van de juiste en meest complete informatie te voorzien. Wij waarderen een open en transparante samenwerking. Bovendien verwachten wij van u dat u de ontvangen stukken controleert. Daarnaast dient u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

### Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur  
Bezoekadres : Abdis van Thornstraat 37, 4901 ZA Oosterhout  
Telefoon: 0162-465674  
Fax: 0162-424792  
Email: [info@stadhoudersfp.nl](mailto:info@stadhoudersfp.nl)  
Internet : [www.stadhoudersfp.nl](http://www.stadhoudersfp.nl)

## Onze werkwijze

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat met een goede inventarisatie van uw gegevens, uw wensen en doelstellingen, uw kennis en ervaring en uw risicobereidheid. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. klantprofiel op. Het klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



## Betalingen

**Hypotheken en kredieten:** Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

**Verzekeringen:** Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij voldoen. Blijft betaling aan de verzekeringsmaatschappij uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich - dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

**Serviceabbonement:** Betalingen van de kosten voor het serviceabbonement worden voldaan via automatische incasso waarvoor wij u vragen een machtiging af te geven.

## Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met een groot aantal geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, etc.) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie kunnen wij u tevens producten adviseren van niet geselecteerde financiële instellingen. Wij hebben met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen om producten van die instelling in ons advies te betrekken of aan te bieden. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van aandelen van ons kantoor of op een andere wijze enige zeggenschap heeft in ons beleid. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

## Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening aan u bestaat uit een projecttarief per handeling, een uurtarief en/of een periodiek abonnementsbijdrage. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een inzicht in de kosten. Wij specificeren onze nota's en de in rekening gebrachte uren / handelingen. Indien er door de financiële instelling provisie wordt betaald voor onze bemiddeling verrekenen wij deze provisie met onze declaratie aan u.

## Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het Financiële Toezicht een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12018884, voor de volgende activiteiten:

<b>Financiële Dienst</b>	<b>Product</b>
Adviseren & Bemiddelen	Hypothecair krediet
Adviseren & Bemiddelen	Levensverzekeringen
Adviseren & Bemiddelen	Schadeverzekeringen
Adviseren & Bemiddelen	Spaarrekeningen
Adviseren & Bemiddelen	Betaalrekeningen
Adviseren & Bemiddelen	Consumptief krediet
Adviseren & Bemiddelen	Elektronisch geld
Adviseren	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer 1405781. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Voor onze serviceabbonementen hanteren wij een opzeggingstermijn van 30 dagen. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Wij zullen hierbij een opzegtermijn van 60 dagen hanteren. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

## Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag. Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Wij zijn bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening bekend onder aansluitnummer 300.013440.

## **Privacy verklaring**

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke verzekeringen en/of hypothecair krediet 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 behoeftes 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 zijn al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring met ons kantoor aangegaan.

### **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 gegevens die deze instellingen wensen te ontvangen om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureau 's gaat het om uw contactgegevens en de 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 in het kader van de door u aan ons gegeven opdracht om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten. Wij geven alleen de gegevens aan deze derden door voor zover zij deze gegevens 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 dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren. 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) Indien 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) Indien wij van derden persoonlijke informatie van 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 indien u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?**

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 informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

## **Heeft u vragen of klachten?**

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.

Indien u klachten heeft 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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)