

## DIENSTENWIJZER

## Informatie over onze dienstverlening

## Naam en adres

Onze gegevens zijn als volgt:

**Berends & Slump b.v.****Hoofd- en advieskantoor Twello**

Duistervoordseweg 49  
7391 CB Twello  
Telefoon 0571-27 44 40

**Advieskantoor Enschede**

Roomweg 83  
7523 BM Enschede  
Telefoon 053-4337777

**Advieskantoor Harderwijk**

Oosteinde 17  
3842 DR Harderwijk  
Telefoon 0341-418208

**Advieskantoor Hattem**

Dorpsweg 20  
8051 XV Hattem  
Telefoon 038 - 44 32 100

E [info@berends-slump.nl](mailto:info@berends-slump.nl)

I [www.berends-slump.nl](http://www.berends-slump.nl)

## Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer: 12003595

**Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze advieswijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!**

*Aard van onze dienstverlening*

Met de vergunning die wij hebben mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- ✦ particuliere en zakelijke schadeverzekeringen
- ✦ inkomensverzekeringen
- ✦ zorgverzekeringen
- ✦ vermogensopbouwende producten
- ✦ hypothecair krediet
- ✦ consumptief krediet
- ✦ betaalrekeningen
- ✦ spaarrekeningen
- ✦ elektronisch geld

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het **afsluiten** daarvan ('execution only').
3. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
4. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.

5. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
7. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

## *Ongebonden*

Onze kantoren zijn ongebonden. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers. Onze vestiging in Twello kent een samenwerking met RegioBank. Op basis van deze samenwerking wordt er m.b.t. dit kantoor voor sparen en betalen exclusief bemiddeld voor RegioBank.

## *Geen zeggenschap*

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

## *Selectie van aanbieders*

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

## *Onze beloning*

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Hoe we beloond worden, verschilt per financieel product en de tijd die we nodig hebben voor het adviestraject.

### *1. Voor advies en bemiddeling over complexe producten: een vast bedrag*

Als we u adviseren over of voor u bemiddelen bij hypotheeken, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, voorzieningen voor de oude dag en beleggingsfondsen, rekenen we hiervoor een vast bedrag. U ontvangt hiervoor een factuur. We hebben de bedragen gebaseerd op onze uurtarieven. Deze zijn € 125,- voor een adviseur, € 75,- voor een relatiebeheerder en € 55,- voor administratieve ondersteuning. Het merendeel van onze werkzaamheden is vrijgesteld van btw. We moeten alleen btw rekenen als we wel adviseren, maar niet bemiddelen. Natuurlijk informeren we u hierover vooraf. De tarieven in dit dienstverleningsdocument gelden wanneer wij bemiddelen.

## *2. Voor specifieke vragen of advies: uurtarief*

Als u een specifieke vraag hebt, of specifiek advies wilt, betaalt u het aantal uren dat we daadwerkelijk aan de slag zijn geweest om u van dienst te zijn. De uurtarieven zijn dezelfde als genoemd bij het onderdeel Vast bedrag. U ontvangt hiervoor van ons een factuur.

## *3. Voor onderhoud: Servicepakketten*

U kiest zelf hoeveel service u wilt ontvangen bij het onderhoud van uw financiële zaken. U kiest dit op basis van een servicepakket. Welk serviceniveau het best bij u past, hangt sterk af van uw persoonlijke situatie en natuurlijk uw voorkeur.

## *4. Provisie:*

Als u (nog) niet gekozen heeft voor een + Servicepakket, kan het zijn dat voor de diensten die wij voor u bemiddelen, wij een vergoeding van de verzekeringsmaatschappij ontvangen.

## *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 persoonsgegevens 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).

## *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 dienstenwijzer 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. Daarnaast verwijzen wij u graag naar ons privacy statement. U vindt deze op onze website onder de rubriek ‘Downloads’.

## *Heeft u een klacht?*

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen we dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus.

Zo kennen wij een interne klachtenprocedure en zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD); aansluitnummer 300.001222. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich tot hen wenden:

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 070 – 333 8 999

E [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

I [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)