



Dienstverleningsdocument



Dienstverleningsdocument	1
Inleiding	3
Wie zijn wij ?	3
Geschiedenis van ons kantoor	3
Contactgegevens	3
Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars.	3
Wat is financieel advies ?.....	4
Klantprofiel	4
Hoe werken wij?	4
Wat kunt U van ons verwachten?.....	4
Wat mogen wij van U verwachten?	4
Voor welk advies kunt U bij ons terecht?	5
Hypotheek:	5
Levensverzekeringen:	5
Sparen en Beleggen:.....	5
Zorg en inkomen:	5
Schadeverzekeringen:	5
Financiële planning:	5
Onafhankelijk intermediair, waarom?.....	6
Hoe worden wij beloond?	6
Declaratiebasis	6
Beëindiging van de relatie.....	6
Informatie behandeling Persoonsgegevens, AVG.....	6
Uw persoonsgegevens	6
Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om	7
Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?	7
Hoe lang bewaren wij uw gegevens?	7
Wat zijn uw rechten?.....	7
Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?.....	8
Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan	8
Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen	8
Algemene informatie.....	9
Kamer van Koophandel.....	9
Autoriteit Financiële Markten	9
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).	9
Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH).....	9
Registeradviseur in assurantiën (RAIA).....	9

Inleiding

Hierbij ontvangt U het dienstverleningsdocument van Zwaans Assurantie & Adviesburo BV, Asterstraat 12 , 5171 BL Kaatsheuvel.

In dit document geven wij een stuk duidelijkheid wat wij voor U willen betekenen. Wij streven in alles naar duidelijkheid.

Wie zijn wij ?

Geschiedenis van ons kantoor

Zwaans Assurantie & Adviesburo BV is sinds de jaren vijftig reeds actief in Kaatsheuvel en omstreken op het gebied van hypotheke, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, financiële planning, consumptief krediet, zorgverzekeringen en allerlei aanverwante producten.

In al deze jaren dat wij actief zijn is ons streven naar de beste service en kwaliteit van onze dienstverlening het belangrijkste.

Contactgegevens

Naam kantoor:	Zwaans Assurantie & Adviesburo BV
Kantooradres:	Asterstraat 12
Postcode en plaats:	5171 BL Kaatsheuvel.
Postadres:	idem
Telefoonnummer:	0416-273389
Website:	www.zwaans-verzekeringen.nl www.zwaans-hypotheke.nl
E mailadres:	info@zwaans-verzekeringen.nl info@zwaans-hypotheke.nl
Inschrijvingsnummer AFM:	12017016
Inschrijvingsnummer KvK:	18070045
Kifid-nummer:	20008132
Openingstijden:	Maandag t/m Vrijdag: 8.30uur – 12.00 uur en 13.00 uur – 17.30 uur. Tevens 's avonds op afspraak.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars.

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheeken, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met de aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keuze aan producten.

Wat is financieel advies ?

Er zijn een aantal financiële producten die meerdere levensfasen betreffen. Omdat deze producten afhankelijk zijn van tal van fiscale aspecten en daarbij een groot beslag leggen op de maandlast is advies nodig. Een hypotheek is een van de meest complexe adviezen voor een particuliere klant. De hypotheek is tenslotte een middel om Uw droomwoning aan te schaffen en daarbij de voor U belangrijke dingen te kunnen blijven doen. Wij zien het als een taak om U als klant te informeren over alle risico's die er kunnen zijn en die te maken hebben met de financiering. Denk daarbij aan: studie van kinderen, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, pensioen, ziekte of overlijden.

Klantprofiel

In ons adviesgesprek brengen wij alle bovenstaande scenario's in beeld, alles wordt vermeld in een klantprofiel. Het klantprofiel is een momentopname, daarom is het van belang om frequent elkaar te spreken voor een update voor Uw persoonlijke situatie, wensen en verwachtingen. Het zou zomaar kunnen dat door de tijd de risico's op arbeidsongeschiktheid afnemen, omdat U de pensioengerechtigde leeftijd bereikt. In dit alles hebben wij een wens: Geen snelle verkoop, maar een langdurige relatie.

Hoe werken wij?

Ons adviestraject voldoet aan de eisen van de WFT. Deze bestaat uit 4 fasen

Inventariseren ⇒ Analyseren⇒ Adviseren⇒ Bemiddelen ⇒ Nazorg geven

Wat kunt U van ons verwachten?

U bent bij ons vrij in de (eind) keuze van aanbieder(s) en product(en) . Wij gaan U daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van wensen, behoeften en risicobereidheid van U, vastleggen van Uw klantprofiel. Om tot een oordeel te komen over de materiekennis en ervaring van U met complexe financiële producten.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten.
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders.
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken.
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies.
6. Schriftelijk vastleggen.

Wat mogen wij van U verwachten?

1. Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met Uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij U ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door 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.) , om Uw veranderingen en Uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Voor welk advies kunt U bij ons terecht?

Hypotheken:

Voor het kopen of verbouwen van een woning hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over verschillende hypotheekvormen brengen wij ook Uw gezinsrisico's in kaart. Zo heeft U een passend advies naar de toekomst, bijgelicht door eerdere risico's.

Levensverzekeringen:

Een levensverzekering is vaak een complex product ter aflossing van de hypotheek of voor het opbouwen van middelen voor de oude dag. Vaak is er een overlijdenskapitaal aanwezig en is de polis opgebouwd door een onderliggend advies. Om U te helpen in dit doolhof van mogelijkheden en fiscale barricades staan wij U graag terzijde.

Sparen en Beleggen:

Wij kunnen U helpen Uw vermogen op een verstandige wijze te laten groeien. Dat kan door een spaarplan te maken met verschillende spaarrekeningen om een maximale renteopbrengst te realiseren. Ook zijn er een heel aantal beleggingsmogelijkheden waarbij U de vrijheid krijgt te beleggen in beleggingsfondsen met willekeurige effecten.

Zorg en inkomen:

Door de voortdurende wijzigingen in de sociale zekerheid is niets meer zeker. Daarom doet U er goed aan Uw zorgverzekeringen en inkomensverzekeringen te regelen bij U adviseur waar ook de hypotheek geregeld is. Bij inkomensderving door arbeidsongeschiktheid of andere vormen van inkomensterugval kunt U een beroep doen op de door U afgesloten arbeidsongeschiktheidsverzekering.

Zorgverzekeringen worden complex als U specifieke dekkingen zoekt. Juist in dat doolhof willen wij U graag helpen.

Schadeverzekeringen:

Hieronder vallen voornamelijk auto-, inboedel-, kostbaarheden- opstal en aansprakelijkheidsverzekeringen. Maar ook reis en rechtsbijstandverzekeringen vallen onder deze categorie.

Financiële planning:

Bij financiële planning wordt Uw persoonlijke situatie niet alleen van dit moment doorgenomen, maar kijken we ook naar levensfasen die U nog te wachten staan. Zo kunt U het belangrijk vinden een goede oudedagsvoorziening op te bouwen om later lekker relaxt te leven en op vakantie te gaan. Het kan ook zijn dat Uw opgroeiend gezin alle financiële aandacht nodig heeft en U de toekomst laat voor wat deze is. Wij kunnen U risico's en mogelijkheden op een rij zetten. Eigenlijk is financiële planning het summum van het advies.

Onafhankelijk intermediair, waarom?

Onze filosofie luidt: “Onze toegevoegde waarde komt tot uitdrukking wanneer de klant optimaal geholpen wordt, er vanzelf waardering volgt.”

Dat optimale helpen kan alleen als je partijen hebt die daar voor in staan. Zo is er een gerenommeerd aantal hypotheekverstrekkers gevonden die onze belangen behartigen. Zo is ons kantoor niet in bezit van een externe aandeelhouder die meer belang heeft bij het sluiten van een of ander product.

De keuze voor de geldverstrekker heeft verband met voorwaarden en prijs. De prijs is in dit geval de rente en afsluitkosten. Voorwaarden die van belang kunnen zijn:

- geldigheid offerte
- snelheid geldverstrekker
- kan de offerte gekoppeld worden met starterslening
- etc.....

Hoe worden wij beloond?

Wij kennen twee wijze van beloning:

1. provisie voor schadeverzekeringen
2. declaratiebasis voor complexe producten

Declaratiebasis

Een alternatieve beloning is de declaratie per advies en of bemiddeling.

Zie verder bijlage

Beëindiging van de relatie.

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door U gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt U de verzekeringsmaatschappij 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. Ook in dat geval kunt U de verzekeraars verzoeken Uw de bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Informatie behandeling Persoonsgegevens, AVG

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 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.

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.

Algemene informatie

Zwaans Assurantie & Adviesburo BV is aangesloten bij:

Kamer van Koophandel.

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 18070045.

Autoriteit Financiële Markten

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007983. Voor vragen over toezicht kunt U terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.)

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. Ons aansluitnummer bij Kifid is 20008132.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De stichting helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Erkenning is persoonsgebonden. Alleen adviseurs die het diploma gehaald hebben, ervaring hebben en jaarlijks hun studiepunten halen, komen in aanmerking voor erkenning.

Dhr. NJFM van Heijst is ingeschreven onder nummer 0606/14263.

Registeradviseur in Assurantiën (RAIA).

De doelstelling van de registeradviseur in Assurantiën is om de kwaliteit van de dienstverlening transparanter te maken en de consument een garantie voor deskundigheid te bieden. Middels permanente educatie wordt vakkennis op peil gehouden om aan de hoogste normen op het gebied van deskundigheid te blijven voldoen.

Dhr. NJFM van Heijst is ingeschreven.