

Dienstenwijzer

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. Hebt u vragen naar aanleiding van deze informatie? Dan horen wij dat graag.

Algemene gegevens

Naam	: Duisenburgh Financieel Advies B.V.
Bezoekadres	: Eindhovenseweg 67
Postcode	: 5582 HR WAALRE
Postadres	: Postbus 123
Postcode	: 5580 AC WAALRE
Telefoon	: 040-222 21 12 (op werkdagen van 08.30 – 17.00 uur)
Fax	: 040-222 22 84
E-mail algemeen	: info@duisenburgh.nl
Website	: www.duisenburgh.nl
AFM register	: 12010023
Handelsregister	: 17171436
Kifid aansluitnummer	: 300.006513

Wie zijn wij?

Duisenburgh Financieel Advies B.V. is een gespecialiseerd en onafhankelijk adviesbureau dat zich richt op zowel particuliere als zakelijke klanten. Onze doelstelling is: het zorgvuldig en deskundig informeren en adviseren van cliënten en daarbij bemiddelen in alle vormen van verzekeringen, hypotheek en bancaire producten (financiële dienstverlening). De werkwijze van ons kantoor kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid in combinatie met persoonlijke aandacht voor relaties.

Onze dienstverlening

Duisenburgh Financieel Advies B.V. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Electronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Pensioenverzekeringen
- ✓ Premiepensioenvorderingen
- ✓ Spaarrekeningen

Hoe komen wij tot een advies?

Onafhankelijk

Duisenburgh Financieel Advies B.V. is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om de financiële producten van verschillende verzekeringsmaatschappijen en hypotheekverstrekkers te adviseren. Dit betekent dat wij met geen enkele financiële instelling contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Tevens is er geen enkele financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij die geheel of gedeeltelijk eigenaar is van ons kantoor. Wij kunnen u daarom objectief adviseren. Dat wil niet zeggen dat wij met alle verzekeraars en hypotheekverstrekkers zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars en hypotheekverstrekkers. De meeste financiële producten in ons assortiment nemen wij rechtstreeks af bij de aanbieders. Enkele producten worden ons ter beschikking gesteld door een serviceprovider.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het samenstellen van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Ons intern beloningsbeleid

Het beloningsbeleid van Duisenburgh is gericht op het aantrekken, ontwikkelen en behouden van goed gekwalificeerde medewerkers. Met ons beloningsbeleid leggen we de focus op het belang van een duurzame relatie met onze cliënten. Met het beloningsbeleid wil Duisenburgh waarborgen dat haar medewerkers integer, solide en klantgericht handelen. Het beloningsbeleid is onderdeel van het personeelsbeleid en bekend bij alle medewerkers. Op www.duisenburgh.nl is een samenvatting van het beloningsbeleid geplaatst.

Onze tarieven

Wij ontvangen rechtstreeks van u een beloning voor onze financiële dienstverlening. U betaalt voor de producten zelf **geen** afsluitkosten en wij ontvangen van de maatschappij **geen** vergoeding. U krijgt in alle gevallen *voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst* inzage in de hoogte van de totale beloning. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover ook vooraf.

Ons privacybeleid

Verwerking persoonsgegevens

Duisenburgh Financieel Advies verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzamelt zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen ter attentie van de Directie of Compliance Officer van Duisenburgh Financieel Advies. Wij zullen dan binnen vier weken schriftelijk of per e-mail op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Om te waarborgen dat de gegevens die u wenst in te zien, te corrigeren of te verwijderen daadwerkelijk van u zijn, is het belangrijk dat u zich kunt legitimeren. Het is niet toegestaan om gegevens van andere personen in te zien.

Ook kunt u ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk aan ons kenbaar maken.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen aan onze advies- en bemiddelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD, toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact met ons opnemen.

Klachten

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, een afhandeling, gebrekkige informatie of onze werkwijze in het algemeen verzoeken wij u vriendelijk ons dat zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen zij zo spoedig mogelijk contact met u op en onderzoeken op welke wijze wij met u tot een oplossing kunnen komen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Indien u meer informatie wenst over het KiFiD, dan kunt u hiervoor terecht bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot:

Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900 – 200 12 01

E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Beëindiging relatie

U bent geheel vrij om op elk moment uw relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder opgave van reden, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. 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(en) ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.duisenburgh.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's, onze Privacyverklaring en Algemene Voorwaarden.