

DIENSTENWIJZER
inclusief privacy paragraaf



Wie zijn wij

Van de Mierden is een professionele financiële dienstverlener. Wij zijn ontstaan uit een fusie van Jos van de Mierden B.V. en YIELD financiële dienstverleners B.V. Er zijn op dit moment 7 mensen werkzaam bij ons kantoor. Wij richten ons op het adviseren en bemiddelen van financiële producten en financiële oplossingen aan zowel particulieren als bedrijven. Onze ambitie is om ons te onderscheiden op het gebied van persoonlijke aandacht en kwaliteit.

Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure 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!

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12040158, een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- Adviseren en bemiddelen in Schadeverzekeringen (zowel zakelijk als particulier)
- Adviseren en bemiddelen in Levensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in Zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in Hypothecaire kredieten
- Adviseren en bemiddelen in Consumptieve kredieten
- Adviseren en bemiddelen in Betaal- en spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in Elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Tevens kunnen wij uw aangifte inkomstenbelasting verzorgen en adviseren bij de aankoop van een woning.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Kantooradres:	Mr. Van Coothstraat 39 te Waalwijk
Postadres:	Postbus 204, 5140 AE te Waalwijk
Telefoonnummer:	0416-334128
Faxnummer:	0416-343843
E-mailadressen:	info@vandemierden.nl
Websites:	www.vandemierden.nl
Openingstijden:	maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur, buiten kantooruren op afspraak
Inschrijving Handelsregister:	52723178
Inschrijving WFT register:	12040158

Onafhankelijkheid

Wij zijn een onafhankelijke selectieve bemiddelaar. Dit betekent dat wij volledig vrij zijn om te bepalen met welke aanbieders wij samenwerken, maar binnen deze vrijheid bepaalde keuzes maken. Wij betrekken in onze analyses die maatschappijen die naar onze mening een goede prijs/kwaliteitverhouding en performance op de administratieve afhandeling van de financiële producten leveren.

Enkel voor het aanbieden van spaar- en bankrekeningen hebben wij een exclusieve samenwerking met de RegioBank.

Wij werken samen met een tweetal volmacht bedrijven, te weten Claeren Assuradeuren in 's-Hertogenbosch en Voogd & Voogd verzekeringen in Middelharnis. Deze volmacht bedrijven hebben van een groot aantal verzekeraars een volmacht verkregen om voor rekening en risico's van die verzekeraars offertes uit te brengen, verzekeringen te accepteren en muteren, de polisadministratie te voeren, de schadebehandeling en de in- en excasso te verzorgen.

Het is voor u belangrijk om te weten dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming heeft.

Beloningsbeleid

Wij hechten aan kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een lange termijn relatie met onze klanten. In verband hiermee ontvangen onze medewerkers geen provisie of bonussen voor de door hun gerealiseerde omzet. Onze medewerkers ontvangen uitsluitend een vast salaris.

Kwaliteit

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Wij investeren hier dan ook doorlopend in. Medewerkers van ons kantoor zijn in het bezit van vakbekwaamheid op het gebied van verzekeringen en financiële diensten, zoals hypotheek. Deze vakbekwaamheid wordt door doorlopende opleidingen actueel gehouden.

Daarnaast staan medewerkers van ons kantoor ingeschreven in diverse registers. Voor een registratie in een dergelijk register gelden vaak hogere vakbekwaamheidseisen en aanvullende doorlopende opleidingen. Medewerkers van ons kantoor staan ingeschreven in de volgende registers:

- o Erkend Hypotheekadviseur (SEH)
- o Erkend Hypothecair Planner (NVHP)

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn: Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.

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').

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.

Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.

Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.

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.

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.

Wij beschikken over het Keurmerk Financiële Dienstverlening. Dit betekent dat wij naast de wettelijke vereisten, waar iedere financieel dienstverlener aan moet voldoen, voldoen aan nog hogere eisen, onder andere op het gebied van deskundigheid, ondernemen en klanttevredenheid. Periodiek wordt door een extern bedrijf onderzocht of wij aan de wettelijke eisen en de eisen van het Keurmerk voldoen. Dit geeft u de zekerheid dat onze werkwijzen voldoen aan de wettelijke eisen en uw belangen op een kwalitatief hoog niveau behartigen.

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken, dan mag u daar natuurlijk nooit de dupe van worden. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten om zulke risico's af te dekken. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt telefonisch of schriftelijk een klacht indienen bij de directie van ons kantoor. U ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Vervolgens zullen wij uw klacht onderzoeken en – indien mogelijk – proberen op te lossen. Wij streven er naar om klachten binnen tien werkdagen te hebben afgehandeld. Als dit niet lukt, zullen wij u hier over informeren.

Als wij er samen niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Wij aanvaarden een beslissing van het Klachteninstituut als bindend advies. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel. 070 – 333 8 999

www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.014560

Welke diensten verrichten wij

Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden, onderscheiden wij de volgende diensten:

Intake

Voorafgaand aan ieder adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft hierbij aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij leggen uit hoe onze dienstverlening is om hier invulling aan te geven en verstrekken een indicatie van onze beloning.

Een intakegesprek is altijd gratis.

Als u akkoord gaat met onze dienstverlening en de indicatie van onze beloning, dan stellen wij een opdrachtbevestiging van onze dienstverlening op. Hierin leggen wij de gemaakte afspraken vast.

Inventariseren

Wij inventariseren uw persoonlijke omstandigheden, uw wensen en uw doelstellingen. Hierbij kijken wij niet alleen naar uw situatie op dit moment, maar ook gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken.

Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons inventarisatiegesprek en ons eerlijk informeert. Wij zullen u vooraf opgeven welke informatie wij graag van u ontvangen.

Vervolgens gaan wij na welke doelstellingen die u hebt, voor u het belangrijkste zijn om te realiseren. Het kan immers voorkomen dat het niet mogelijk is om alle doelstellingen te behalen binnen uw budget.

Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de mogelijke oplossingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de door u gemaakte keuzes en uitgangspunten, die wij zullen gebruiken voor onze berekeningen, analyses en advies.

Analyseren

Met de van u ontvangen informatie maken wij diverse berekeningen om uw risico's in kaart te brengen en om na te gaan welke risico's u verantwoord kunt lopen. Vervolgens bepalen wij welke productoplossingen hierbij volgens ons passend zijn bij uw persoonlijke omstandigheden en voorkeuren en vergelijken deze producten op prijs en kwaliteit.

Let wel: deze analyse is een momentopname en is afhankelijk van aannames over toekomstige ontwikkelingen. Het is voor u belangrijk om te weten dat wij niet met alle aanbieders van financiële producten zaken doen. Wij maken periodiek een selectie uit die aanbieders die naar onze mening de producten hebben met de beste prijs/kwaliteitverhouding en een goede dienstverlening.

Adviseren

Wij presenteren u ons advies, waarbij wij u uitleggen hoe wij tot dit advies zijn gekomen. De van u ontvangen informatie, onze berekeningen en analyses vormen de basis van dit advies. Wij vernemen hierbij graag van u of wij uw wensen en uitgangspunten op de juiste wijze hebben meegenomen in ons advies. Vervolgens gaan wij na of u zich bewust bent van de gemaakte keuzes, de risico's die aan uw adviesvraag zijn verbonden en de (eventuele) financiële gevolgen.

Bemiddelen

Als u zich kunt vinden in de door ons geadviseerde oplossing(en), dan kunnen wij bemiddelen bij het afsluiten van de verzekeringen en/of financiële producten die bij dit advies horen. Wij treden dan namens u op in de verhouding tot de aanbieder van het product. Wij zullen een aanvraag actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met wat is aangevraagd.

Als u wilt afwijken van ons advies dan is dat soms mogelijk. Er zijn gevallen dat wij een afwijking van ons advies niet verantwoord vinden. In die gevallen zullen wij ook niet meewerken aan het bemiddelen van deze afwijkende producten. In alle gevallen zullen wij u wijzen op de financiële risico's die u loopt als gevolg van deze afwijking.

Doorlopende dienstverlening

Als er wijzigingen in de via ons afgesloten financiële producten plaatsvinden of als er sprake is van wettelijke wijzigingen die betrekking hebben op deze financiële producten, dan zullen wij u – samen met de aanbieder van dit product – informeren over deze wijzigingen en de gevolgen hiervan voor uw product(en).

Als u er prijs op stelt, kunnen wij u ook gedurende de looptijd van de financiële producten van dienst blijven. Dit behoort niet tot onze standaard dienstverlening. Wij zullen hiervoor een apart servicecontract met u opstellen.

Tenslotte

De tijd die wij aan een advies moeten besteden is geheel afhankelijk van uw adviesvraag en uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken die wij met u voeren besteden wij nog tijd aan:

- o Het verzamelen van informatie;
- o Het analyseren en controleren van de informatie;
- o Het opvragen en opmaken van offertes;
- o Het opstellen van ons advies, hierbij laten wij altijd een collega meekijken;
- o Het bijhouden van ons adviesdossier;
- o Het controleren van ons adviesdossier;
- o Het overleggen met aanbieders;
- o Het bewaken van het bemiddelingstraject;
- o Het controleren van de uiteindelijke producten.

Hoe betaalt u ons

Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te betalen voor onze dienstverlening. Voordat wij onze werkzaamheden starten maken wij hier samen afspraken over en leggen die vast in de opdrachtbevestiging van onze dienstverlening.

Uurtarief

Wij spreken een vast bedrag per uur af. Voordat wij aan onze werkzaamheden beginnen maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als onze tijdsbesteding. Als –tijdens het adviestraject- blijkt dat wij meer tijd nodig hebben dan vooraf ingeschat, dan zullen wij –voordat wij extra kosten maken- dit altijd met u overleggen. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op onze declaratie.

Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee is gemoeid. Op deze wijze is het voor u duidelijk hoe wij tot onze declaratie zijn gekomen.

Verrichtingentarief

Voordat wij aan onze werkzaamheden beginnen maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als onze tijdsbesteding. Op basis van deze inschatting maken wij met u een vaste prijsafpraak. Dit is voor u wel zo prettig, u weet immers vooraf exact wat ons advies u gaat kosten.

Als tijdens onze werkzaamheden blijkt dat onze inschatting niet goed is geweest omdat u ons onvoldoende of onjuiste informatie heeft verstrekt, dan hebben wij de mogelijkheid om onze declaratie aan te passen. Vanzelfsprekend zullen wij –voordat wij extra kosten maken- dit altijd met u overleggen. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op onze declaratie.

Provisie

Wij ontvangen van de aanbieders van schadeverzekeringen (met uitzondering van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) waar uw product is afgesloten provisie, die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening is/wordt gebracht.

Als wij extra diensten aan u leveren, waarvoor wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen, dan worden hier vooraf afspraken over gemaakt.

Servicecontract

De werkzaamheden voor beheer en nazorg van levensverzekeringen, hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en vermogensopbouw kunnen bij u in rekening gebracht worden op basis van een serviceovereenkomst. U betaalt voor deze werkzaamheden dan een vast maandelijks of jaarlijks bedrag.

Hoe hoog is onze beloning

De hoogte van onze beloning is afhankelijk van uw adviesvraag en de daarbij behorende tijdsbesteding. In onze dienstverleningsdocumenten zijn de tarieven voor de verschillende vragen weergegeven.

Wij hebben een drietal dienstverleningsdocumenten voor de volgende adviesvragen:

- Hypotheekvraag
- Risico's afdekken
- Vermogen opbouwen

U ontvangt van ons het dienstverleningsdocument dat op uw vraag van toepassing is, de dienstverleningsdocumenten zijn tevens te raadplegen op onze website.

Overige werkzaamheden op aanvraag, wij hanteren een uurtarief van € 125 voor een financieel planner/financieel adviseur en € 75 voor een administratief medewerker.

Indien er geen intentie is tot bemiddeling worden de adviestarieven verhoogd met BTW, advies en bemiddeling is vrijgesteld van BTW.

Onze beloning

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening.

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 (uw BSN) die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Uw **BSN** verwerken wij alleen als dit noodzakelijk is voor het verrichten van een rechtshandeling in uw opdracht. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer wij namens u een hypotheek afsluiten bij een bank. Daarna als alles rond is verwijderen wij dit.

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.

U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.

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.

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.

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.

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.

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 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.

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.