

Advieswijzer en Privacyverklaring

U heeft de zorg omtrent een of meerdere schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek of bancaire producten toevertrouwd aan ons kantoor of overweegt dit op korte termijn te doen. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

De Wet Financiële Dienstverlening verplicht ons u schriftelijk van een aantal belangrijke aspecten van onze dienstverlening op de hoogte te brengen. Wij geven u graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten. In onze dienstenwijzer treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze.

In volgorde informeren wij u over:

1. ons kantoor
2. hoe en wanneer u ons kunt bereiken
3. onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties en instanties
4. de producten en diensten die wij u leveren
5. onze relatie met verzekeraars en aanbieders van financiële producten
6. hoe wij worden beloond
7. intern beloningsbeleid
8. welke klachtmogelijkheden u heeft
9. hoe wij omgaan met uw persoonlijke gegevens

1. Ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn:
Eijmans B.V. tevens handelend onder de naam
Eijmans Assurantiën, Pensioenen & Hypotheken
Wilhelminastraat 43 B
6942 BJ Didam
Postbus 199
6940 AB Didam

2. Hoe en wanneer kunt u ons bereiken ?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Via de telefoon: d0316-225941
Via e-mail: info@eijmans.nl
Via internet: www.eijmans.nl

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 uur tot 17.00 uur. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken. Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende werkdag teruggebeld. In spoedgevallen kunt u ons bereiken op het mobiele nummer dat op het antwoordapparaat wordt genoemd.

3. Registratie/Lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12010060. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl.

4. De producten en diensten die wij aan u bieden

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, ziektekosten-, aansprakelijkheid- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek. Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Hypotheken

Ons kantoor heeft geen bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek. Daarom werken voor hypotheekadvies en bemiddeling samen met Jan Tiecken (ingeschreven bij Stichting Erkend Hypotheekadviseur). Hij neemt u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Hij brengt uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengt hij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komt hij in overleg met u tot een passende offerte. Jan Tiecken handelt tevens onder de naam Tiecken VHP Manager en is gevestigd in Ulft en 's Heerenberg.

Betalen en sparen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en betalen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan geld op een (internet)spaarrekening. Ook kunnen wij u adviseren over een levensloopregeling.

Consumptief krediet

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto of een caravan. Dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptief krediet kan ons kantoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u met de kredietverstrekkers.

5. Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Eijmans B.V. is volledig zelfstandig. Wij hebben geen vast dienstverband met een verzekeraar en zijn vrij om uw polissen onder te brengen bij alle maatschappijen met wie wij zaken doen. Wij zijn als zodanig geregistreerd als “ongebonden objectief adviseur of bemiddelaar”. Dit betekent dat ons kantoor voor u een objectieve analyse kan maken van bijna alle producten die er in de markt verkrijgbaar zijn. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar uw wens. Daarbij kijken we onder meer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze keuze.

6. Hoe worden wij beloond?

schadeverzekeringen

Provisie is de inkomstenbron die wij als assurantieadviseur van de verzekeraars, waarmee wij samenwerken, ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie. Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt. Door het provisiesysteem kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Wij berekenen dus geen extra kosten voor onze adviezen. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten.

complexe producten

Hierbij moet u denken aan leven-, uitvaart- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, pensioenen en hypotheek. Vanaf 1 januari 2013 verbiedt de wet ons beloning door aanbieders van deze producten. Voor onze advisering en bemiddeling met betrekking tot deze producten werken wij alleen met een systeem van directe beloning door de consument. Dit kan door middel van een abonnement, een vast tarief of uurtarief of een combinatie hiervan. Voor de hoogte van onze advies- en bemiddelingskosten verwijzen wij u graag naar onze vergelijkingskaarten per productgroep (4).

Onze vergelijkingskaarten zullen wij u alvorens te adviseren of bemiddelen ter beschikking stellen. U kunt ze ook inzien of downloaden op onze website:

www.eijmans.nl

7. Intern beloningsbeleid

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële producten die hij of zij adviseert. Medewerkers ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

8. Wat zijn uw mogelijkheden bij klachten ?

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In

dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) waarbij ons kantoor is aangesloten onder nummer 300.006535. De adresgegevens van het klachteninstituut zijn:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)
website: www.kifid.nl

9. 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 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.