

DIENTENWIJZER

Met deze dienstenwijzer maken wij je alvast vrijblijvend wegwijs bij VERHYPT financieel advies. Naast algemene informatie over ons kantoor vind je hier informatie over onze dienstverlening, onze werkwijze, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening en andere interessante onderwerpen.

Wie zijn wij?

VERHYPT financieel advies adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, financieringen, pensioenen, sparen, beleggen en andere financiële diensten. Onze dienstverlening richt zich zowel op particulieren, ondernemers en bedrijven als ook op non-profit organisaties (stichtingen, verenigingen en VVE's). Onze werkwijze kenmerkt zich door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige, eerlijke en intensieve adviesrelatie met jou als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid, transparantie en kwaliteit als uitgangspunt. Daarnaast is onze bedrijfsfilosofie dat wij niet door verzekeraars of banken beloond willen worden. Wij werken dan ook in het belang van de klant 100% provisie vrij en maken met jou rechtstreeks afspraken over onze beloning.

Ieder mens is uniek en ieder bedrijf heeft haar eigen financiële behoeften. Wij leren je daarom graag kennen om verder te kunnen kijken wat we voor je kunnen betekenen. Vertrouwen, aandacht, gemak en een groot inlevingsvermogen vormen de basis voor zorgeloze zekerheid. Financiële zekerheid die past bij jouw manier van leven.

Hoe kan je ons bereiken?

VERHYPT financieel advies b.v.

Kantooradres : Olijfgaarde 10, 3344 RP Hendrik-Ido-Ambacht

Postadres : Postbus 115, 3340 AC Hendrik-Ido-Ambacht

Telefoon : 078-8200394

E-mail : info@verhypt.nl

WhatsApp / SMS : 06-51394704

Internet : www.verhypt.nl

Ons kantoor is geopend van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur. Op afspraak zijn wij ook voor adviesgesprekken 's avonds en op zaterdagochtend beschikbaar. Buiten kantoortijden of afwezigheid kan je ons voor belangrijke zaken of een schademelding 7 dagen per week en 24 uur per dag telefonisch bereiken via ons normale telefoonnummer. Ook kan je uiteraard je bericht e-mailen, WhatsAppen of SMS-en. Wij nemen dan sowieso de eerstvolgende werkdag contact met je op.

Waarvoor kan je bij ons terecht?

Onze dienstverlening bestaat uit een zestel adviesgebieden:

Verzekeren

Je kunt bij ons terecht voor alle soorten verzekeringen, waaronder schadeverzekeringen, levensverzekeringen, zorgverzekeringen en uitvaart- en overlijdensrisicoverzekeringen.

Hypotheek

Wij adviseren je over de financiering van je eigen woning en bemiddelen bij het tot stand komen van je hypotheek. Ook adviseren wij je als je je hypotheek wilt oversluiten of je hypotheek wilt verbeteren. Ook voor ondernemers hebben wij interessante oplossingen voor de financiering van een woning of bedrijfspand.

Financiële toekomst

Wij adviseren je over je financiële zekerheid bij pensionering, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden. Dit kan zowel voor particulieren, maar ook voor ondernemers, DGA's en werknemers.

Sparen en beleggen

Voor het opbouwen van vermogen kan je sparen of beleggen. Wij adviseren je aan de hand van je klantprofiel welke vorm van vermogensopbouw het beste bij jou past. Als je vermogen opbouwt in het kader van je pensioen of hypotheek, kan je (vaak) ook fiscaal banksparen.

Lenen

Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van persoonlijke leningen, doorlopende kredieten of financieringen op basis van een eigen woning. Ook kunnen wij ondernemers helpen op het gebied van financial lease voor bijvoorbeeld de aanschaf van een (bedrijfs)auto of machine.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor je kunnen betekenen, hangt af van jouw specifieke wensen en omstandigheden. In algemene zin kan je op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en financieringen de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren je situatie, wensen en mogelijkheden.
- Wij adviseren over oplossingen waarlangs jij deze wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij het advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij hebben wij een verplichting om specifieke producten te adviseren of te bemiddelen.
- Wij verzorgen de contacten tussen jou als klant en de financiële instelling (verzekeraar of bank) waarbij je overweegt een financieel product (verzekering of bankproduct) af te sluiten.
- Wij begeleiden je na het afsluiten van het door jou gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij je bij wanneer je veranderingen wilt aanbrengen in dit product. Het kan gebeuren dat je een beroep moet doen op een verzekering, bijvoorbeeld in geval van schade, arbeidsongeschiktheid of overlijden. Ook in die situaties proberen wij je zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende verzekeraar of bank.

Hoe komen wij tot een advies?

Volledige vrijheid

Ons kantoor is volledig onafhankelijk en ook niet afhankelijk van de inkomsten van de verzekeraars en banken waarvoor wij bemiddelen, waardoor wij volledig vrij zijn om 100% in jouw belang te adviseren. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting om je te adviseren om financiële producten onder te brengen bij één of meer verzekeraars, banken of geldverstrekkers.

Selectie van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij maken een selectie van aanbieders op basis van een aantal door ons opgestelde criteria. Prijsstelling is daarbij uiteraard een belangrijk punt. De kwaliteit van de voorwaarden en onze ervaringen met aanbieders wanneer er beroep wordt gedaan op een uitkering, zijn ook van groot belang. Op jouw verzoek geven wij je een overzicht van de door ons geselecteerde aanbieders. Wij onderzoeken eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders past bij jouw wensen en doelstellingen. Mochten wij binnen deze selectie geen geschikt product kunnen vinden zullen wij op zoek gaan naar het best passende product van een andere aanbieder.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Hoe wordt VERHYPT beloond?

Voor onze dienstverlening maken wij als kantoor bedrijfskosten. Denk maar aan salarissen, huisvestingskosten, opleidingen, vergunningen, kantoorautomatisering en advies- en vergelijkingssoftware. Daar staan in ons bedrijfsmodel geen provisie-inkomsten van verzekeraars en banken tegenover. Afhankelijk van de diensten en/of producten die je afneemt, hanteren wij daarom diverse beloningsmodellen:

Service-abonnement

Wanneer wij voor je financiële producten hebben ingekocht, zijn wij verplicht er voor te zorgen dat deze blijven aansluiten bij je persoonlijke situatie. Wij geloven dat je niet zit te wachten op verrassingen en daarom bieden wij onze beheersdienstverlening aan tegen een vaste maandelijkse bijdrage. Deze bijdrage wordt maandelijks automatisch van je bankrekening geïncasseerd.

Voor je schade- en zorgverzekeringen sluit je door onze vrijwillige provisie-vrije werkwijze verplicht een service-abonnement af. Dit leidt automatisch tot een lagere premie, aangezien wij je deze polissen netto, dus tegen inkoopprijs, aanbieden. Overige financiële producten zijn sinds 1 januari 2013 wettelijk altijd provisie-vrij. Voor een vast maandbedrag beheren wij deze financiële producten en nemen wij periodiek met je door of alles nog in

orde is ten opzichte van je actuele situatie. Daarnaast bekijken wij dan meteen of de premie, voorwaarden of rente beter kunnen. Dit doen wij uiteraard ook tussentijds als er iets wijzigt in je persoonlijke situatie (bv. een andere auto of woning). Overigens is een service-abonnement maandelijks opzegbaar. Wel zal je in dat geval voor je schade- en zorgverzekeringen een andere tussenpersoon of verzekeraar moeten vinden. Voor de overige financiële producten zullen eventueel andere beheerafspraken moeten worden gemaakt en vastgelegd.

Vaste tarieven

Voor de overige financiële producten werken wij standaard met vaste tarieven in het advies- en bemiddelingstraject. Hierdoor weet je vooraf precies wat de door jou gewenste dienstverlening kost. Indien jouw specifieke traject volgens jouw VERHYPT-adviseur niet past binnen de standaardtarieven uit de prijslijst, dan zal deze vooraf aangeven wat de meerkosten zijn, zodat je precies weet waar je aan toe bent en achteraf niet voor verrassingen komt te staan.

Urendeclaratie

Het is ook mogelijk dat je rechtstreeks voor onze diensten betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'urendeclaratie'. Deze wijze van vergoeding garandeert je de grootste mate van transparantie. In sommige gevallen zal dit leiden tot een lagere totaalprijs van het financiële product + onze declaratie. Dit is namelijk het geval bij relatief eenvoudige, niet-tijdrovende, trajecten. Het kan echter ook zijn dat jouw persoonlijke situatie vraagt om een maatwerk-adviesstraject waarvan wij vooraf het aantal uren niet goed kunnen inschatten. In die gevallen stellen wij zelf een urendeclaratie-afspraken voor.

Wij hanteren, indien je voor urendeclaratie kiest, een uurtarief van € 125,- (2018=100) exclusief eventuele assurantiebelasting of BTW (2018=21%).

Tussentijds beëindigen advies- en/of bemiddelingstraject

Mocht(en) er, ondanks dat wij onze dienstverlening schriftelijk (of via een digitaal ondertekende pdf) met je zijn overeengekomen, toch geen financieel product(en) tot stand komen, dan ben je ons voor het advies- en (gedeelte van) de bemiddeling een vergoeding verschuldigd. De vergoedingsregeling varieert per product en wordt voordat je voor ons kiest altijd ook nog schriftelijk (of d.m.v. een pdf) met je gecommuniceerd.

Je ziet exact wat onze kosten zijn

Allereerst nemen wij de kosten van het eerste, oriënterende, gesprek altijd voor onze rekening. Voordat je voor ons kiest en wij verder voor je aan de slag mogen gaan, weet je altijd exact en dus heel transparant wat onze beloning is. Wat je definitieve (maand)lasten zijn kunnen we pas later in het traject zien. Dit inzicht kunnen wij namelijk pas geven wanneer wij exact weten welk financiële product en bij welke aanbieder je uiteindelijk gaat afsluiten.

Assurantiebelasting

Over onze dienstverlening die betrekking heeft op schadeverzekeringen waarvan de premie belast is met assurantiebelasting dienen wij ook over onze (abonnements)beloning assurantiebelasting in rekening te brengen. Een aantal verzekeringssoorten zijn hiervan overigens wettelijk vrijgesteld. In de door ons gepubliceerde (abonnements)tarieven is in beginsel altijd de assurantiebelasting (2018=21%) reeds verwerkt.

BTW

Afhankelijk van de soort dienstverlening kan er BTW verschuldigd zijn. Alle vermelde tarieven zijn, tenzij anders aangegeven, altijd exclusief BTW (2018=21%).

Vrijgesteld van BTW zijn werkzaamheden in het kader van 'bemiddeling van verzekering of hypotheek'. Dat geldt ook voor direct daaraan verbonden reguliere werkzaamheden. Denk hierbij aan daadwerkelijke kosten voor de bemiddeling of de intentie hebben tot het overgaan in bemiddelen van hypotheek, schadeverzekeringen en levensverzekeringen. Als aan het afsluiten van een hypotheek een advies voorafgaat, dan is er geen BTW verschuldigd over de advieskosten. Wordt er alleen advies gegeven zonder dat er een hypotheek of verzekering via ons kantoor tot stand komt, dan dient er wel BTW geheven te worden over de advieskosten. Er is nooit zowel assurantiebelasting als BTW verschuldigd.

Deskundigheid

Wij selecteren onze medewerkers zorgvuldig. Wij vinden het erg belangrijk dat zij goede contactuele eigenschappen hebben en voldoening krijgen uit het 'ontzorgen' van onze relaties. Naast goede eigenschappen is kennis van het vakgebied natuurlijk ook een vereiste. Onze medewerkers zijn allemaal in het bezit van de wettelijk vereiste vakdiploma's en houden de kennis op peil middels permanente

educatie, trainingen en workshops. Naast de wettelijk vereiste diploma's streven wij ernaar onze adviseurs aanvullende opleidingen te laten volgen waardoor zij hun kennis en adviesvaardigheden verder verbreden en verdiepen.

Onze financieel adviseurs zijn op HBO-niveau opgeleid en zijn Erkend Financieel Adviseur. Hierdoor zijn zij in staat jouw persoonlijke situatie, toekomstwensen en financiële belangen of die van jouw bedrijf centraal te stellen. De adviseurs worden jaarlijks getraind op het bieden van hoogwaardig en duurzaam integraal financieel advies. Onze verzekeringsadviseurs hebben grote verzekeringskennis en veel ervaring. Daarnaast zijn zij thuis op het gebied van Employee Benefits waardoor zij de steun en toeverlaat zijn van werkgevers die streven naar een uitgebalanceerd arbeidsvoorwaardenpakket voor hun medewerkers.

De beloning van onze medewerkers

Wij sturen onze medewerkers aan op integer en klantgericht handelen op basis van onze kernwaarden. Goede kennis van zaken is voor ons een basisvoorwaarde. Wij beoordelen onze medewerkers regelmatig met als doel onze dienstverlening te verbeteren. Ons personeels- en beloningsbeleid zijn gericht op een lange termijn relatie met onze klanten en medewerkers. Afhankelijk van de functie, het kennisniveau en de beoordeling ontvangen onze medewerkers uitsluitend een vast salaris.

Wij kiezen bewust niet voor een productieafhankelijke variabele beloning. Wij willen hiermee voorkomen dat medewerkers in de verleiding komen jou producten of diensten aan te bieden die niet echt nodig zijn.

Wat verwachten wij van jou?

Je mag aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen. En om je zo goed mogelijk van dienst te zijn en jouw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van jou.

Volledige informatie

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die jij ons verstrekt. In de relatie die wij met je hebben vragen wij je ons, afhankelijk van actuele ontwikkelingen, regelmatig te informeren.

- Je verstrekt de juiste gegevens. Als blijkt dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt, dan kan de financiële dienstverlener eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- Je geeft wijzigingen met betrekking tot verzekerde zaken aan ons door. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
- Je geeft veranderingen in je persoonlijke omstandigheden aan ons door. Daarbij gaat het om wijzigingen in je gezinssituatie (geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, arbeidsongeschiktheid etc.), wijzigingen in je inkomenspositie, van je adres, van werkgever, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van je woning etc.
- Je informeert ons als je zelf contact opneemt met een verzekeraar of bank. Overigens is dit naar onze mening ook niet nodig, daar heb je ons immers voor.
- Je controleert de (digitaal) ontvangen stukken op juistheid en geeft onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door.

Totaalbeeld

Jouw financiële portefeuille kan je het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat je bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en je ook elders laat begeleiden. Om je belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk ook inzicht te hebben in deze producten. Zo kan voorkomen worden dat wij je niet attent maken op een bepaald risico, omdat wij dachten dat je dit elders al geregeld had.

Dankzij deze informatie kunnen wij ook bepalen of er in jouw geval sprake is van onder- of oververzekering. Daarom vragen wij je nu en in de toekomst mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van je financiële dienstenpakket.

Verder adviseren wij je om al je polissen, contracten en statusoverzichten geordend te bewaren in de digitale klantenmap (Digimap) die je van ons krijgt. Zo heb je al je actuele relatie- en polis-/contractgegevens bij schade of een gewenste aanpassing altijd bij de hand.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Erkend Financieel Adviseur (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Autoriteit Persoonsgegevens (AP)
- Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten

VERHYPT financieel advies b.v. heeft onder nummer 12045045 een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ▪ Schadeverzekeringen particulier | ▪ Hypothecair Krediet |
| ▪ Schadeverzekeringen zakelijk | ▪ Consumptief Krediet |
| ▪ Zorgverzekeringen | ▪ Betaalrekeningen |
| ▪ Inkomensverzekeringen | ▪ Spaarrekeningen |
| ▪ Levensverzekeringen | ▪ Vermogen |
| ▪ Pensioenverzekeringen | ▪ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen |
| ▪ Premiepensioenvorderingen | |

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Het register van vergunninghouders kan je raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kan je terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnr. 0800-5400 540 (gratis).

SEH Erkend Financieel Adviseur

Onze financiële adviseurs zijn als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de SEH. Een gecertificeerde adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis, vaardigheden en ervaring zijn aangetoond. Om deze certificering te behouden dient er jaarlijks een update in de vorm van permanente educatie met afsluitende toets plaats te vinden. Kijk op www.seh.nl voor meer informatie.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

VERHYPT is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die je klacht kan beoordelen. VERHYPT financieel advies b.v. is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.016765. Je kunt je tevens tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing. Voor informatie wat je het beste kunt doen als je een klacht hebt: zie het onderdeel Als je een klacht hebt (op de volgende pagina van deze dienstenwijzer).

Autoriteit Persoonsgegevens

Om ons werk goed te kunnen doen beschikken wij over veel gegevens van onze relaties. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder jouw toestemming aan derden worden verstrekt. Alle gegevens die op jouw situatie betrekking hebben archiveren wij in een goed beschermd persoonlijk digitaal dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Jouw (persoons) gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings-, beheers- en schaderegelingsfunctie.

Kamer van Koophandel

Wij zijn onder nummer 24307161 geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder de volgende (handels)namen:

- VERHYPT financieel advies b.v.
- VERHYPT verzekeringen & hypotheek
- VERHYPT bedrijfsverzekeringen & pensioenen

Aansprakelijkheid

VERHYPT financieel advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor jou geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Je kunt de algemene voorwaarden downloaden via www.verhypt.nl/algvooorw, ophalen bij ons op kantoor of op verzoek aan je laten opsturen of mailen.

Jouw persoonsgegevens

Om je goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij jouw situatie passen, gaan wij met je in gesprek. In dit gesprek stellen wij je verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op jouw kennis van en ervaring met financiële diensten, jouw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, jouw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en jouw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel je wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met je gegevens om

Met de gegevens die wij van je 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 je ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van je krijgen om een analyse van jouw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door jouw gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van je 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 je ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, taxateurs, notarissen, makelaars, bouwkundigen, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor jouw 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 jou een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van jouw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om jouw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met je kan zoeken.

Wij geven de van jou ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van jouw 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 je uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor je uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor je tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van je in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn je rechten?

Jij bent onze klant. Dus heb jij ook het recht om te bepalen welke gegevens wij van je wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heb je nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen:

- a) Je mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van je hebben. Dit overzicht verstrekken wij je kosteloos per e-mail.
- b) Wanneer je meent, dat wij bepaalde gegevens over jou onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kan je om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor je werken correct zijn.

- c) Indien je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kan je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan je verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van jou ontvangen gegevens gebruiken. Mocht je op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kan je ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien je dat wenst, kan je ons vragen jouw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld je accountant, belastingadviseur, advocaat, echtscheidingsspecialist of bank. Na ontvangst van je verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk je verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over je ontvangen, bijvoorbeeld van je verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij je over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer je ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kan je 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 jou een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer je 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 je toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen je 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 jou kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij je mededelen dat wij onze werkzaamheden voor jou niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met jouw persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met jouw 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 je klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met jouw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat je hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven je dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht je toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met jouw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kan je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Als je een andere klacht hebt

Wij behartigen jouw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat je een klacht hebt.

Indien je een klacht hebt, vragen wij je dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij je klacht snel kunnen verhelpen. Je klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor je waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij reageren op je klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee je kunt instemmen.

Indien wij er samen toch niet uitkomen, dan kan je je altijd nog wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die je klacht verder zal beoordelen. Je kunt je hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon : 0900 – 355 22 48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van je klacht zijn voor jou geen kosten verbonden.

Nog vragen?

Met deze dienstenwijzer hebben wij geprobeerd je een duidelijk en transparant overzicht te bieden over wat je van ons mag en kunt verwachten. Heb je vragen of wens je een nadere toelichting? Aarzel dan niet om ons te benaderen, wij zullen je dan persoonlijk daar waar nodig duidelijkheid verschaffen.

Op www.verhypt.nl/over-ons/onze-dienstverlening vind je altijd de meest actuele versie van onze dienstenwijzer en andere juridische documenten die wij gebruiken bij onze dienstverlening.