

DIENSTENWIJZER INTEGRATED FINANCIAL SERVICES

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze dienstenwijzer leest u daar mee over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die wij u op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) 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!

Naam, adres en contact.

Onze gegevens luiden:

Integrated Financial Services
St. Maartenslaan 29
6221 AV Maastricht

Telefoon: 043-3214870
Mobiel: 06-23864092

E-Mail: info@ifsmaastricht.nl
Website: www.ifsmaastricht.nl

Registratie Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder vergunning-nummer 12020281.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- * adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen;
- * adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen;
- * adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen;
- * adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen;
- * adviseren en bemiddelen in vermogens-opbouwende producten;
- * adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen;
- * adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen.

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 **volledige 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.

Klachten over uitvoering van onze dienstverlening.

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070-3338999
Website: www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.013973

Adviesvrij.

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

Selectie van aanbieders.

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze beloning.

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

Voor inkomensverzekeringen, inkomens-bankspaarrekeningen, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (zogenaamde "complexe" producten) mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening. U krijgt vooraf inzage in de hoogte van de tarieven van de diverse werkzaamheden. U weet dus van te voren wat u gaat betalen.

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.

Met de gegevens die wij van u ontvangen gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben binnen ons bedrijf technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw (financiële) situatie te maken. Hieruit volgt 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 financiële situatie na uw pensionering of het verzekeren van bepaalde risico's.

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, expertise-bureau's, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren (financiële) zekerheid.

Bij geldverstrekkers en verzekeraars gaat het dan om informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen. Bij expertisebureau's 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 en / of 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 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 andere financiële producten 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 (schriftelijk) 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 (schriftelijk) 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 (schriftelijk) verzoeken deze gegevens te wijzigen. 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 (schriftelijk) laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen;
- e) indien u dit wenst, kunt u ons (schriftelijk) vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij dit zo spoedig mogelijk uitvoeren;
- f) wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, bank, accountant 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 één of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dit niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatsje 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 teveel 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 ons. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u uw 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 dienstenwijzer heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten, of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? Wij vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek, immers:

persoonlijk.....(is altijd).....beter dan goed!

Integrated Financial Services
mr. Eduard H.M. Moenen

mei 2018

PS: Wij mogen u verzoeken om bijgaande "ontvangstbevestiging dienstenwijzer" te tekenen. Daarmee verklaart u dat wij u deze dienstenwijzer hebben overhandigt en dat u kennis heeft genomen van de inhoud daarvan. Wij zullen deze ontvangstbevestiging bewaren in onze administratie.

ONTVANGSTBEVESTIGING DIENSTENWIJZER INTEGRATED FINANCIAL SERVICES

Ondergetekende,

naam: _____

adres: _____

postcode en woonplaats: _____

verklaart hiermee de Dienstenwijzer (versie mei 2018) van Integrated Financial Services te hebben ontvangen en hiervan kennis genomen te hebben.

Ondergetekende gaat er tevens mee accoord dat deze ontvangstbevestiging door Integrated Financial Services wordt opgeslagen in zijn / haar dossier.

Datum: _____

Plaats: _____

Handtekening voor ontvangst: _____