

**Dienstenwijzer?**

In deze dienstenwijzer kunt u terugvinden:

Informatie over Severijns-Geurts adviesburo VOF alsmede informatie over onze dienstverlening.

Tevens informeren wij u over ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

**Wie zijn wij?**

Severijns-Geurts adviesburo Mechelen

Wiel Severijns en Ton Geurts

*Kantooradres*:

Hoofdstraat 7

6281BA Mechelen (zl)

Wij bieden u een totale financiële dienstverlening. Bij ons bedrijf kunt u terecht voor alle dienstverlening op het gebied van betalen, sparen, hypotheken, verzekeringen en verdere financiële

diensten.

Wie zijn bereikbaar op:

Hoofdstraat 7

6281 BA te Mechelen

Tel: 043-4551679

**Onze openingstijden**:

maandag tot en met vrijdag van 9:00 uur tot 16:45 uur.

Buiten kantooruren op afspraak.

Internet: [www.severijns-geurts.nl](http://www.severijns-geurts.nl)

e-mail: info@severijns-geurts.nl

Bij dringende zaken graag een e-mail bericht zodat we hierop zo spoedig mogelijk kunnen reageren.

**Voor welke zaken kunt u bij ons terecht?**

Wij hebben een vergunning van AFM (autoriteit Financiële Markten) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende producten:

* Betaalrekeningen particulier- en zakelijk
* Consumptief Krediet
* Elektronisch geld
* Inkomensverzekeringen
* Hypothecair Krediet
* Schadeverzekeringen particulier- en zakelijk
* Spaarrekeningen particulier- en zakelijk



***De onderdelen worden hieronder toegelicht*.**

**Betaalrekeningen**

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen.

Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van bankrekeningen

**Consumptief krediet**

Indien u een consumptief krediet uitgave wilt doen of moet financieren, kunnen wij hierin

voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

**Elektronisch geld**

Elektronisch geld wordt in de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een bankpas met chip voor contactloos betalen.

**Hypotheken**

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Zo zijn er naast de hoogte van de rente een aantal adviesaspecten die voor u van belang zijn. Wiel Severijns geeft u als erkend hypotheekadviseur een heldere uitleg over de diverse hypotheekmogelijkheden, rentevastperiodes, fiscaliteiten en andere voor u relevante adviesaspecten en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie.

**Inkomensverzekeringen**

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. Wij adviseren u hierover de relevante zaken hieromtrent, en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid.

**Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto- , inboedel- , opstal- en aansprakelijkheidsverzekering. Maar ook bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto’s, inventaris en aansprakelijkheid. Wij kiezen de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

**Spaarrekeningen**

Sparen kunt u op vele manieren doen. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt nu gemakkelijk een keuze maken.

**Vermogen**

Vermogensopbouwproducten zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om u pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van vermogensopbouw zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.



**Onze dienstverlening**

U kunt derhalve niet alleen bij ons terecht voor uw hypotheek of bankzaken. Wij streven ernaar om

samen met u de juiste risico’s te inventariseren en met u door te nemen zodat u duidelijk heeft

welke zaken voor u belangrijk zijn en wat u hier tegen kunt en moet doen om de risico’s hiervan af te dekken.

Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekering, hypotheken en andere financiële producten zijn daarom ons uitgangspunt.

***Hoe vrij zijn wij in ons advies***

**Adviesvrij**

Binnen het gebied adviseren in betaal- en spaarproducten bemiddelen wij als zelfstandig intermediair uitsluitend in producten van Regiobank. Wij combineren de moderne producten van een grote bank met persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur. Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. Ons kantoor heeft verder geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

**Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

**Keuze van aanbieders**

De verzekeringsmarkt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders veel verschillende financiële producten. Wij maken hiervan een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria

* Hoogte van de premie
* De kwaliteit van de voorwaarden
* De ervaring hoe maatschappijen zich opstellen als een beroep wordt gedaan op een uitkering

Op uw verzoek geven wij u dan een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product of dienst, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

***Wat vragen wij van u?***

Om uw wensen en belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.



**Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies wordt mede bepaald door een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom om alle informatie die relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen.

**Totaalbeeld**

Het is natuurlijk mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden hierin. Om uw belangen zo goed mogelijk te kunnen behartigen is het voor ons zeer belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u om mee te werken aan het volledig maken 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 attenderen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Als wij teveel informatie missen en wij hierdoor geen verantwoord advies kunnen opstellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

**Wijzigingen doorvoeren**

Het is vanzelfsprekend dat wij aan u vragen om ons te informeren wanneer er een wijziging plaatsvindt in uw persoonlijke situatie, die van invloed kan zijn op uw financiële diensten. Denkt u hierbij aan een verhuizing, een andere baan, een geboorte, een huwelijk, werkloos of arbeidsongeschikt.

**Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten of diensten. Wij vragen u daarom ook al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Uiteraard controleren wij deze documenten ook.

***De premie***

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt dan maken wij daarover met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde situaties bij schade of overlijden weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht dat u de premie niet op tijd kan betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.



***Ons privacybeleid***

**Verwerking persoonsgegevens**

Severijns-Geurts adviesburo 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 de wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij beginnen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoon) gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

**Bewaartermijnen**

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langen dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzamelt zijn dan wel op de grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of 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, met een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt u ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. Wij 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 afgesloten. Ook dit kunt u schriftelijk aan ons kenbaar maken.

**Delen met derden**

Om uitvoering te kunnen aan onze advies, bemiddeling en schaderegelingfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundige, re-integratiebedrijven, 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 uw gegevens, dan kunt u contact opnemen met ons.



***Beëindiging relatie met ons kantoor***

Indien er door omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen.

U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, lopende rekeningen of hypotheken over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

***Wat te doen als u een klacht heeft?***

Wij behartigen uw belangen en wensen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen wel eens fouten maken.

**Eerste de klacht kenbaar maken aan ons**

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling, dit is een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en snel wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een passende oplossing waarmee u kunt instemmen.

**Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking tot onze financiële diensten, dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot

Klachteninstituut Financiele Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

E-mail: info@kifid.nl

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Voor u zijn er geen kosten aan verbonden.

Ook kunt u online een klacht indienen bij het KiFid.

Om uw klacht online in te dienen gaat u naar Mijn Kifid.U maakt eerst uw persoonlijke account aan. Daarna meldt u uw klacht via het online klachtenformulier. Ook kunt u alle belangrijke bestanden uploaden. Vervolgens kunt u de behandeling van uw klacht eenvoudig volgen via Mijn Kifid. Bij iedere actie die Kifid onderneemt, krijgt u bericht.



**Uit welke stappen bestaat het online indienen van een klacht.**

1. U geeft aan of u een klacht indient als consument of als vertegenwoordiger van een consument.
2. U vult de gegevens in van uw financiële dienstverlener.
3. U omschrijft de klacht, geeft een mogelijke oplossing en geeft aan of en hoeveel financiële schade u naar schatting geeft geleden.
4. U beschrijft wat voor type klacht u heeft: bijvoorbeeld rond bankproducten, hypotheken of schade en levensverzekeringen. Ook kunt u hier de door Kifid gevraagde documenten uploaden.
5. U accepteert de privacyverklaring.
6. Voordat u de klacht definitief verstuurt, controleert u uw ingevoerde gegevens nog op juistheid. Na het versturen van de klacht kunt u deze niet meer aanpassen.

Heeft u een klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900-2001201

E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Voor u zijn er geen kosten aan verbonden.

U kunt schriftelijk een klacht indienen:

1. Via het klachtenformulier op de website.
2. Schriftelijk via de postbus.

Vermeld dan altijd in uw brief:

* Over welke persoonsgegevens het gaat
* Over welke organisatie het gaat
* Of u al contact heeft gehad met die organisatie
* Hoe de organisatie reageerde op uw klacht
* Of (het negatieve gevolg van) de verwerking nog plaatsvindt
* Wat u met de klacht wilt bereiken
* Uw naam, adres en telefoonnummer

U kunt een klacht indienen in het Nederlands of het Engels.



**Lidmaatschappen en registraties**

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

* Autoriteit Financiële Markten (AFM)
* Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
* Kamer van Koophandel (KvK)
* Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
* RegioBank

**Autoriteit Financiële Markten**

De stichting Autoriteit Financiële markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Severijns-Geurts Adviesburo is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12011636. Het register van vergunninghouders kunt raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl) Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800-5400540.

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

**Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 14627884.

**Erkend Financieel Adviseur**

Onze adviseur Wiel Severijns is als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een Erkend Financieel Adviseur wordt pas door de SEH erkend als hij zijn kennis en ervaring heeft aangetoond. Als Erkend Financieel heeft onze adviseur de Beroepscode van EFA ondertekend.

**RegioBank**

Ons kantoor is aangesloten bij de RegioBank. Een bank die zich onderscheidt van de traditionele banken voor alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig intermediair. Ton Geurts en Wiel Severijns zijn intermediairs die de regio goed kennen en een sterke binding heeft met de omgeving. Voor meer informatie kunt u kijken op [www.regiobank.nl](http://www.regiobank.nl)

**Aansprakelijkheid**

Severijns-Geurts Adviesburo is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Severijns-Geurts Adviesburo is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.



**Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze Dienstwijzer 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.