

Dienstenwijzer

MARCO WIGGERS
FINANCIËLE DIENSTEN

Wij informeren u graag over wie wij zijn en welke dienstverlening u van ons mag verwachten. U treft deze informatie hieronder aan.

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!

Naam en adres

Onze gegevens luiden: Marco Wiggers Financiële Diensten [MWFD]
Buys Ballotstraat 13
7102 EA Winterswijk

Telefoonnummer: 0543-537712

E-mailadres: info@mwfd.nl

Website: www.mwfd.nl

KvK-nummer: 56928106

Registratie AFM

De AFM (www.afm.nl) houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: **12042389**. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 - 5400540.

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

- Adviseren en bemiddelen in Inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in Vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in Hypothecair Krediet
- Adviseren en bemiddelen in Consumptief Krediet
- Adviseren en bemiddelen in Betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in Spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in Schadeverzekeringen Particulier

Voor welke diensten kunt u bij ons terecht?

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. 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').
3. 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.
4. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. 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.
7. 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.

Onafhankelijk en passend advies

Marco Wiggers Financiële diensten een volledig zelfstandig en onafhankelijk opererend kantoor. Dit maakt ons volledig vrij in onze advisering. 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.

Deskundigheid

Ons kantoor en daarmee onze adviseurs beschikken over alle vereiste (vak)diploma's en houden middels permanente educatie zijn kennis actueel. Wij zijn aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur. Op deze manier zijn wij altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en uitspraken binnen de financiële markt.

Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeraar, heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf. Dit geeft ons de vrijheid om altijd in uw belang te handelen.

Selectie van aanbieders

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Naar aanleiding van het gesprek met u als klant zullen wij op zoek gaan naar welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen. Aan de hand daarvan zullen wij een selectie maken van de financiële producten die de verschillende aangesloten verzekeringsmaatschappijen en geldverstrekkers voeren.

Voor een aantal diensten is hiervoor een vergelijkingskaart gemaakt, deze zijn hier op onze websites te vinden.

Onze beloning

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. U weet dus van tevoren wat u gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvangt u hierover vooraf een bericht van ons. Voor een indicatie van de kosten verwijs ik u naar onze dienstverleningsdocumenten.

In het geval van een schadeverzekering, ontvangen we van de verzekeringsmaatschappij, waar uw verzekering is gesloten een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de verzekeringspremie die bij u in rekening wordt gebracht. De provisiekosten zijn inzichtelijk gemaakt op de offerte en/of de polis.

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 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.

Wat verlangt Marco Wiggers Financiële Diensten van u als klant?

Juiste en volledige gegevens

Om u een goed en passend advies te kunnen geven, heb ik van u de juiste en volledige gegevens nodig. Zijn er wijzigingen in uw persoonlijke situatie of in die van uw werknemers (zoals samenwonen, trouwen, scheiden, geboorte, overlijden, verhuizing)? Of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie? Geef die dan tijdig aan mij door. Dan kan ik nagaan of er aanpassingen nodig zijn om ervoor te zorgen dat het financiële product altijd aansluit bij uw actuele situatie.

Informatie van ons c.q. de verzekeraar/geldverstrekker doornemen.

Als u gebruikmaakt van onze diensten, ontvangt u regelmatig informatie van Marco Wiggers Financiële Diensten [MWFD]. Dat kan informatie zijn die wij wettelijk verplicht zijn aan u te verstrekken. Tevens sturen wij u informatie waarmee u zich beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u om deze informatie aandachtig door te nemen en zo nodig contact met ons op te nemen bij fouten en/of onduidelijkheden.

Tot slot vragen wij u de polissen en andere contracten die wij of de financiële aanbieder u toestuurt te controleren en vast te stellen of ze zijn opgesteld volgens de gemaakte afspraken en uw wensen. Natuurlijk controleren wij bij ontvangst deze documenten ook.

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.

- 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.

Nederlands recht

Op de dienstverlening van Marco Wiggers Financiële Diensten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij anders is overeengekomen.

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. 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 en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
T. 070 – 333 8 999
E. info@kifid.nl
W. www.kifid.nl

Dit is een onafhankelijke geschillencommissie waar wij, met ons kantoor zijn aangesloten onder nummer: **300.015755**. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

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 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. U kunt ons bereiken op: 0543 – 537712.