

## **DIENSTENWIJZER**

### **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!

### **Onze gegevens**

Peters Verzekeringen en Hypotheken is een handelsnaam van Rivez Assurantiën en Risicobeheer B.V., statutair gevestigd te Venray, die is ingeschreven in de kamer van koophandel onder nummer 12036499.

Bezoekadres : Kloosterstraat 9, 6581 XW Malden  
Postadres : Postbus 294, 6000 AG Weert  
Telefoon : 024-3580558  
Email : info@petersmalden.nl  
Internet : www.petersmalden.nl

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer 12004748 (Rivez Assurantiën en Risicobeheer B.V.)

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

- Adviseren en bemiddelen in particuliere en zakelijke schadeverzekeringen.
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen.
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet.
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten.
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet.
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen, spaarrekeningen en elektronisch geld
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen.
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.
- Optreden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen.

### **Aard van onze dienstverlening**

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.

### **Klachten over de 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 via [compliance@rivez-zuiderhuis.nl](mailto:compliance@rivez-zuiderhuis.nl). 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:  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 070 – 333 8 999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.002188.

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken en/of verzekeringsmaatschappijen. Voor het afsluiten van financiële producten zijn wij vrij in onze keuze van een aanbieder, behoudens de producten sparen en betalen (zie verderop).

### **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 en bepalen zelf wie dat zijn.

Daarnaast werken wij actief samen met Twenvo B.V. h.o.d.n. Zuid Assuradeuren. Zuid Assuradeuren heeft via Centraal Volmachtbedrijf (CVB) van een groot aantal verzekeraars een volmacht verkregen om voor rekening en risico's van die verzekeraars offertes uit te brengen, verzekeringen te accepteren en te muteren, de polis-administratie te voeren, de schadebehandeling en de in- en excasso te verzorgen. In eerste instantie zullen wij uw verzekeringen proberen onder te brengen bij een van de aanbieders via Zuid Assuradeuren. Als blijkt dat de verzekeringsproducten van Zuid Assuradeuren niet passend of niet mogelijk zijn, zullen wij alternatieven onderzoeken en eventueel aanbieden. Door de intensieve samenwerking en de korte lijnen met Zuid Assuradeuren zijn wij in staat om maatwerk te leveren aan onze klanten tegen een goede prijs/kwaliteitverhouding. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

### **Sparen en betalen**

Voor sparen en betalen bemiddelen wij, met uitzondering van bancaire lijfrenteopbouw- en uitkeerrekeningen, alleen in producten van RegioBank.

### **Onze beloning**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door verzekeraars waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie. Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten dan rechtstreeks bij u in rekening. U verneemt deze voorafgaand aan de te verrichten werkzaamheden

### **Uw gegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële diensten en/of - producten bij uw situatie passen gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben ondermeer 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 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. Zo hebben wij 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?**

Zowel in het kader van het opstellen van een advies als wanneer u ons vraagt (onderdelen van) een advies uit te voeren, zal het voorkomen dat wij contact hebben met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering hiervan.

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.

De van u ontvangen gegevens geven wij 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 persoonsgegevens?**

Uw persoonsgegevens bewaren wij 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?**

Als klant heeft u het recht om te bepalen welke gegevens van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Hieronder vatten wij deze 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. Dit stellen wij zelfs zeer op prijs.
- c. Als u niet langer wilt dat wij bepaalde persoonsgegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen.
- d. Hierboven hebben wij 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.
- e. Als u dat wenst, kunt u ons vragen om uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van een schriftelijke machtiging (e-mail) zullen wij uw verzoek zo spoedig mogelijk 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 op uw verzoek over de bron waar wij deze informatie van 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 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 veelal in om de puzzel op te lossen om u een compleet, overzichtelijk en helder beeld te geven over uw financiële situatie.

Wanneer u ons echter bepaalde informatie niet wilt 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 een goed beeld te kunnen geven. Wij zullen u er dan wel op wijzen dat in dit advies bepaalde tekortkomingen 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 niet voor u 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. Hebt u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover direct contact op met onze medewerkers. Zij doen dan hun best om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u echter klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgeven is omgegaan, dan verzoeken wij u hierover een melding te maken via [compliance@rivez-zuiderhuis.nl](mailto:compliance@rivez-zuiderhuis.nl). Uw klacht krijgt dan onze hoogste prioriteit.

Wanneer u van mening blijft dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://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.