

Advieswijzer

Inleiding

Met deze advieswijzer informeren wij u graag over ons kantoor, onze dienstverlening, hoe wij werken en welke tarieven wij hiervoor hanteren. U bent zich aan het oriënteren en deze informatie kan u daarbij mogelijk helpen. Het karakter van deze informatie is algemeen. Wilt u weten wat wij specifiek voor u kunnen doen, neemt u dan contact met ons op.

Onze kantoren

Adres	Zuiderhuis Schepenlaan 3 6002 EE Weert	Zuiderhuis Raadhuisplein 4 6085 BZ Horn
Postcode en plaats		
Telefoon	0495 - 456 666	0495 - 456 666
E-mailadres	info@zuiderhuis.nl	info@zuiderhuis.nl
Internetadres	www.zuiderhuis.nl	www.zuiderhuis.nl
Adres	Zuiderhuis De Poort 3a 5751 CN Deurne	
Postcode en plaats		
Telefoon	0493 - 352 400	
E-mailadres	info@zuiderhuis.nl	
Internetadres	www.zuiderhuis.nl	
AFM	Zuiderhuis is geregistreerd onder nummer 12010659 door de Autoriteit Financiële Markten.	
KvK	Zuiderhuis is geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 13034561.	
Kifid	Zuiderhuis is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening onder aansluitnummer 300.007017.	
Aansprakelijkheid	Zuiderhuis heeft haar aansprakelijkheid verzekerd bij JNPG onder polisnummer 123920.	
Branchevereniging	Zuiderhuis voldoet aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt en is daarnaast aangesloten bij diverse brancheverenigingen en erkenningsinstituten zoals: Adfiz, VFFP, SEH, NVHP, RAiA en RMiA.	

Kenmerken van ons kantoor

Zuiderhuis is een handelsnaam van Zuiderhuis Assurantiën BV en heeft de vergunning u te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen Particulier en Zakelijk
- Zorgverzekering
- Inkomensverzekering
- Vermogensopbouwende producten
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Betaal -en spaarrekeningen en Elektronisch geld

Algemene Voorwaarden

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden. In onze Algemene Voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen. Zuiderhuis heeft haar algemene voorwaarden gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 13034561. De algemene voorwaarden zijn toegevoegd aan deze dienstenwijzer en kunt u ook terugvinden op onze website www.zuiderhuis.nl

1. Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat geheel of voor het grootste deel uit een vast salaris. Deze vaste salarissen binnen onze onderneming zijn marktconform. Binnen ons beloningsbeleid bestaat de mogelijkheid om een variabele beloning te ontvangen. De variabele beloning is gekoppeld aan het behalen van vooraf vastgestelde doelstellingen. De hoogte van de variabele beloning varieert tussen 0% en maximaal 12% van zijn/haar salaris en is direct gekoppeld aan ons systeem van interne kwaliteitsborging.

De toekenning van een variabele beloning is afhankelijk van functie en beoordeling. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht handelen.

2. Onafhankelijk adviseren

Wij zijn volledig adviesvrij. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting die ons noodzaakt u te adviseren voor bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen en hun producten te kiezen. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen.

Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Wij bepalen zelf wie dit zijn. Op uw verzoek informeren wij u graag welke verzekeraars of financiële instellingen wij voor u hebben geselecteerd. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Voor een groot aantal verzekeringen werken wij nauw samen met Zuiderhuis Assuradeuren BV.

Zij beschikken over meerdere volmachten van verzekeringsmaatschappijen. Onder andere Allianz, ARAG, ASR, Avéro Achmea, DAS, Europeesche Verzekeringen en Reaal. Dit houdt in, dat zij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze relaties op naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en (schade)uitkeringen te doen. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van de verzekeraar in het voor u meest geschikte product.

3. Betalen en sparen

Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met Regio Bank. Dit geldt niet voor lijfrente sparen en spaarrekening eigen woning.

4. Zelfstandigheid van de onderneming

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

Onze werkwijze

Onze aanpak is gewoonlijk opgebouwd uit een aantal stappen. Voor uw beeldvorming hebben wij deze stappen omschreven op hoofdlijnen. Hoe deze stappen specifiek voor u worden ingevuld, is afhankelijk van uw vraag, wensen en financiële profiel. In onze dienstverleningsdocumenten geven wij aanvullende informatie. U vindt onze dienstverleningsdocumenten op onze website www.zuiderhuis.nl.

1. Uitleg dienstverlening

In zijn algemeenheid bestaat ons adviestraject uit de volgende fases:

1.1 Kennismaking en onderzoek

In deze fase van het adviestraject informeren wij u over de werkwijze, dienstverlening, kosten en nazorg van ons kantoor en de kaders waarbinnen wij adviseren. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over ons productassortiment of de financiële instellingen met wie wij samenwerken.

We geven niet alleen informatie maar vragen ook informatie van u. Wij inventariseren het doel waarvoor u ons advies en bemiddeling vraagt en inventariseren op hoofdlijnen uw persoonlijke -en financiële gegevens oftewel uw financiële klantprofiel.

1.2 Advies

Wij diepen de informatie die tijdens de kennismaking naar voren is gekomen verder uit en maken een uitgebreide inventarisatie van uw financiële klantprofiel. Hierin komen uw wensen en persoonlijke financiële doelstellingen uitgebreid aan de orde en nog belangrijker de prioriteiten die u hierin stelt.

Wij stellen financiële scenario's en berekeningen voor u op. Deze geven u inzicht in de financiële gevolgen van uw keuzes. Op basis van deze informatie kunt u uw mening vormen. Het gaat tenslotte om het maken van keuzes die voor u financieel verantwoord zijn. Dit is de basis voor de inrichting van ons advies.

Op basis van het beeld dat is ontstaan stellen wij ons advies op. Dit advies is naar onze mening voor u de best passende oplossing. Wij lichten ons advies toe en motiveren waarom wij u dit financieel product adviseren.

1.3 Passende productoplossing

Wij vergelijken hierbij de producten van een beperkt aantal door ons geselecteerde aanbieders. Wij zoeken voor u de aanbieder en het financieel product dat het beste bij u past.

1.4 Contract

Aansluitend bemiddelen wij in de totstandkoming van de contract(en). Om ervoor te zorgen dat ons advies ook correct wordt uitgevoerd, verzorgen wij de contacten met de betreffende financiële instelling en controleren wij de documenten die deze financiële instelling aanlevert.

1.5 Onderhoud

Het betreffende contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere wijzigingen in het product.

Het doel van onderhoud is om de financiële gevolgen van vastgestelde wijzigingen in uw persoonlijke financiële situatie tijdig te signaleren. Wij kunnen u informeren en u adviseren of dit gevolgen heeft voor het advies dat wij u destijds hebben gegeven. Het is daarbij van groot belang dat u eventuele wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons doorgeeft. Over de inhoud van deze werkzaamheden kunnen we naast de standaard service die we voor meerdere producten aanbieden aanvullende specifieke afspraken met u maken. Deze leggen we samen met de kosten hiervoor vast in de opdrachtbevestiging.

2. Bevestiging van uw opdracht

Wij vinden het belangrijk uw opdracht aan ons kantoor schriftelijk vast te leggen in een opdrachtbevestiging. In deze opdracht zullen wij onze werkzaamheden en honorering bevestigen zoals met u is afgesproken. Deze opdrachtbevestiging wordt zowel door u als door ons voor akkoord ondertekend.

Beloning

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Ons tarief is gebaseerd op de hoeveelheid tijd die we nodig hebben u passend te adviseren en te bemiddelen in de totstandkoming van het financiële product binnen onze standaard service te leveren. De tijdsbesteding is afhankelijk van de complexiteit en inrichting van uw persoonlijk financiële situatie en uw financiële doelstelling. Deze aspecten zijn op dit moment nog niet bekend.

We kunnen u wel in het algemeen een globaal inzicht geven in de gemiddelde kosten; hiervoor verwijzen we graag naar onze dienstverleningsdocumenten die u vindt op onze website. Wij kunnen u exact informeren over de kosten op het moment dat wij uw specifieke vraag kennen. Wij informeren u voorafgaand aan onze dienstverlening.

Onderhoudskosten

Periodiek zullen wij met u beoordelen in welke mate het door u gesloten financieel product nog steeds passend is bij uw actuele financiële situatie. Om deze werkzaamheden binnen onze standaard onderhoudsservice te kunnen aanbieden brengen wij u een vast bedrag per jaar in rekening. Het betreffende abonnement is afhankelijk van aantal uren dat het onderhoud kost in combinatie met de frequentie van het onderhoud. Het onderhoud kan - afhankelijk van uw wens - onderdeel uitmaken van de opdracht.

Het merendeel van onze werkzaamheden is vrijgesteld van BTW. Mocht onze dienstverlening wel BTW-plichtig zijn, zullen wij u vooraf hierover informeren.

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 uw persoonsgegevens alleen zolang en zover wij deze nodig hebben. Gegevens die wij noodzakelijkerwijs nodig hebben, bewaren we in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

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.
- 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.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank.
- 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.

Het kan zijn dat wij niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is, zullen wij u dit gemotiveerd laten weten.

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.

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.

Klachten

Wij streven er naar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er weleens wat fout gaan. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Bent u van mening dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, kunt u zich binnen een termijn van drie maanden, wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 0900 – 3552248
www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder aansluitnummer: 300.007017.

Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op elk door u gewenst moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten (behalve Zuiderhuis abonnementen). Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar verzoeken uw bij ons lopende verzekering(en) over te boeken naar een andere adviseur.

Tot slot

Wij streven er voortdurende naar onze relaties op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze advieswijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen. Wij informeren u graag.

Zuiderhuis