

## **Dienstenwijzer Mediare Financieel Advies B.V.**

Mediare Financieel Advies B.V. is gespecialiseerd in financiële diensten, ons kantoor behartigt uw belangen. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### **Wie zijn wij?**

Mediare Financieel Advies B.V.  
Blokfluitstraat 14  
6922 KT Duiven

### **Bereikbaarheid**

Telefoon: 06-12835710  
E-mail: [info@mediarefinancieel.nl](mailto:info@mediarefinancieel.nl)  
Internet: [www.mediarefinancieel.nl](http://www.mediarefinancieel.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer: 06-12835710.

### **Rekeningnummers**

Voor uw betalingen aan ons kunt u gebruik maken van het volgende rekeningnummer:

#### **ING Bank**

IBAN: NL47 INGB 0398 5918 65

#### **Internet**

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hier treft u regelmatig actueel nieuws, informatie en tips aan. Ga naar:  
<http://www.mediarefinancieel.nl>

### **Lidmaatschappen en registraties**

Mediare Financieel Advies B.V. is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële

adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12049146. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 87716305.

#### **Risicomanagement Register**

Leden van het Risicomanagement register zijn in staat risicomanagement adviezen te geven op het hoogste niveau. Op deze manier levert dit register een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering - en borging van risicomanagementadviseurs - en consultants.

#### **Employee Benefits Register (RVI)**

Dit register wil graag een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering en kwaliteitsborging van EB adviseurs - en verzuimspecialisten.

Adviseurs geregistreerd in dit register, zijn in staat Employee Benefits en/of Verzuim adviezen te geven op het hoogste kwaliteitsniveau.

#### **Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)**

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 de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.0184.15

#### **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### **Schadeverzekeringen particulier/zakelijk**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Tevens

kunnen wij u adviseren op het gebied van Inkomens -en verzuimverzekeringen alsmede arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### **Effecten en beleggen**

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

### **Welke diensten verrichten wij?**

Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden hanteren wij de volgende werkwijze:

#### **1. Intake**

Voorafgaand aan het adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij geven een indicatie van onze werkzaamheden die hiervoor benodigd zijn en onze beloning. Het intakegesprek is altijd gratis.

#### **2. Inventariseren**

Als u akkoord bent met onze werkwijze en onze beloning, gaan wij over tot het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden en uw wensen. Wij kijken niet alleen naar uw huidige omstandigheden, maar ook naar de omstandigheden gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken. Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar

heeft tijdens ons adviesgesprek en dat u ons eerlijk informeert.

Vervolgens gaan wij na welke prioriteiten u heeft ten aanzien van uw doelstellingen.

Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de oplossingsrichtingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de gehanteerde uitgangspunten en de door u gemaakte keuzes.

#### **3. Analyseren**

De onder punt 2 verzamelde informatie hanteren wij - voor zover relevant - als uitgangspunt voor ons advies. Wij maken een vertaling van deze informatie naar een oplossingsrichting en zoeken hierbij producten die - naar onze mening - aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden, uw risicobereidheid en uw doelstellingen. Hierbij is het voor u wel van belang om te weten dat wij niet met alle aanbieders zaken doen. Wij maken periodiek een selectie uit die aanbieders die naar onze mening de producten hebben met de beste prijs/kwaliteitverhouding en een goede dienstverlening.

#### **4. Adviseren**

Hierna presenteren wij aan u de mogelijkheden voorzien van de voor- en de nadelen per product. Wij gaan na of wij de uitgangspunten, in uw ogen, op een passende wijze hebben vertaald. Tevens gaan wij na of zich bewust bent van de gemaakte keuzes en de financiële consequenties van het geadviseerde product.

In ons advies zullen wij altijd aangeven waarom wij voor een bepaalde oplossing hebben gekozen. Hierbij maken wij een vertaling van de relevante punten uit het klantprofiel naar het geadviseerde product.

#### **5. Bemiddelen**

Als u zich kunt vinden in het door ons geadviseerde product dan kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product. Wij zullen dit traject actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met hetgeen wij hebben geadviseerd. Indien u afwijkt van ons advies, zullen wij u daar altijd schriftelijk op wijzen en u op de hoogte brengen van de financiële consequenties van deze afwijking. Afhankelijk van de mate van afwijking kunnen wij nog wel bemiddelen in het product.

## 6. Nazorg

Als u er prijs op stelt kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst blijven. Wij zullen u, samen met de aanbieder, op de hoogte houden van relevante wijziging in het product of de wet- en regelgeving. Ook zullen wij periodiek contact met u opnemen om na te gaan of het financiële product nog overeenstemt met uw persoonlijke omstandigheden en de gestelde doelen.

En niet onbelangrijk, u kunt altijd bij ons terecht met uw vragen omtrent het product.

De tijd die wij aan een advies moeten besteden is geheel afhankelijk van het soort product en uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken met u moet u denken aan:

- het verzamelen van informatie;
- het analyseren van de informatie;
- het opmaken/opvragen van offertes;
- het opstellen van een advies;
- het bijhouden van ons adviesdossier;
- het controleren van het adviesdossier (vier-ogen-principe); het overleggen met aanbieders;
- het bewaken van het bemiddelingstraject;
- het controleren van het uiteindelijke product.

### Hoe komen wij tot een advies?

#### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

#### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

#### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de

premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

### Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Bij ons kantoor wordt er met u besproken hoe u voor onze dienstverlening wenst te betalen. Wij hebben ervoor gekozen om voor de schadeverzekeringen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Voor de overige verzekeringen en dienstverlening heeft u de keuze voor provisie of directe beloning uurtarief of directe beloning vast bedrag.

Provisie: Wij ontvangen onze beloning via de geldverstrekker, verzekeraar of beleggingsinstelling en zullen deze verrekenen met de afgesproken vergoeding. Indien de provisieontvangsten niet toereikend zijn ontvangt u van ons een aanvullende nota voor het verschil. Indien de provisieontvangsten meer bedragen dan de afgesproken vergoeding dan heeft u recht op onze advies uren in de vorm van ons abonnement voor onderhoud en service van uw financieel plan. Mochten de provisieontvangsten de afgesproken vergoeding ruimschoots overtreffen dan maken wij graag met u een afspraak over de wijze van verrekenen van uw tegoed.

Directe beloning: U kunt kiezen voor declaratie op basis van ons uurtarief of u kan kiezen voor een vast bedrag als u van tevoren wilt weten waar u aan toe bent. Wij zullen aan de geldverstrekker, verzekeraar of beleggingsinstelling – voor zover mogelijk – alle provisie uit de prijs van uw financiële producten laten halen.

De premie of de afsluitprovisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of

de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de afsluitprovisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Totaalbeeld**

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie

toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo 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. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

### **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 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 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 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 dit 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 anderen financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Als u een klacht hebt**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### **Eerst 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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel: 0900 - 3552248  
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Wij proberen zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Dan kunt u vanzelfsprekend contact met ons opnemen. Wij zullen dan ons best om uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

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

**Aansprakelijkheid**

Mediare Financieel Advies B.V. heeft een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Mediare Financieel Advies B.V. is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

**Algemene Voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Mediare Financieel Advies B.V. van toepassing.

**Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.