

## **Dienstenwijzer Bouten Financiële Diensten BV**

### **Inleiding**

Op grond van de Wet Financieel Toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verschaffen. De volledig tekst van deze wetgeving kunt u vinden op de website van de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

### **Contactgegevens**

Naam: Bouten Financiële Diensten BV  
Bezoekadres: Wietelweg 1, 5981 TG Panningen  
Postadres: Postbus 7039, 5980 AA Panningen  
Telefoon: 077 - 307 16 01  
Fax: 077 - 307 17 42  
Buiten kantoor tijd: 06 - 54268880  
E-mail: [info@bouten-groep.nl](mailto:info@bouten-groep.nl)  
Website: [www.bouten-groep.nl](http://www.bouten-groep.nl)

### **Registers**

- Autoriteit Financiële Markten: 12017259
- Kamer van Koophandel: 12018942
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: 300.012549
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur

### **Aard van de dienstverlening**

Wij hebben een vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Elektronisch geld/spaarrekeningen/betaalrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (adviseren in beleggingsfondsen)

### **Adviesvrijheid**

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

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars, banken of hypotheekverstrekkers.

### **Hoe worden wij beloond?**

Voor schadeverzekeringen, consumptief krediet en eenvoudige bancaire diensten ontvangen wij van de financiële instelling waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Hiermee financieren wij onze kosten om u te adviseren en de kosten die verbonden zijn aan de begeleiding gedurende de looptijd van de financiële dienst.

Voor de overige financiële dienstverlening worden de kosten aan u rechtstreeks in rekening gebracht. De afspraken hierover worden vastgelegd in een opdracht tot dienstverlening.

### **Hoe worden onze medewerkers beloond?**

De beloning van onze medewerkers bestaat uitsluitend uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Wij werken niet met variabele beloningen.

## **Samenwerking met Volmacht Assurantiebedrijf Bouten B.V.**

Wij brengen een groot deel van onze schadeverzekeringen onder bij Volmacht Assurantiebedrijf Bouten B.V.. Volmacht Assurantiebedrijf Bouten B.V. heeft van de volgende verzekeringsmaatschappijen een volmacht gekregen: Avero Achmea, Arag, ASR, Allianz, Nationale Nederlanden en Europeesche.

Als gevolmachtigde van deze verzekeraars is Volmacht Assurantiebedrijf Bouten B.V. bevoegd namens deze verzekeraars werkzaamheden voor hen te verrichten op gebied van acceptatie, administratie, beheer en schadebehandeling. Voor de klant levert dit veel voordeel zoals:

- snelle afgifte van polissen door ons eigen bedrijf;
- deskundige en snelle schadeafhandeling door de eigen schade-afdeling;
- alle zaken worden direct binnen ons eigen bedrijf geregeld;
- dus korte en snelle afstemming van uw verzekeringszaken.

Binnen Volmacht Assurantiebedrijf Bouten B.V. worden verder speciale verzekeringsproducten ontwikkeld die alleen aangeboden kunnen worden door Bouten Financiële Diensten B.V. en andere aangesloten tussenpersonen. Indien een verzekering op goede voorwaarden en een concurrende premie tot stand kan komen, zullen wij de verzekering bij voorkeur onderbrengen bij Volmacht Assurantiebedrijf Bouten B.V. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraar naar keuze.

## **Klachten?**

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen ons best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich wenden tot de Burgerlijke Rechter of uw klacht neerleggen bij onderstaande onafhankelijke instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-3552248

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

## **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 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.

### **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 persoonsgeven 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](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.