



MUTSAERS  
ADVIES

# Dienstenwijzer Mutsaers Advies vof

Mutsaers Advies vof  
KvK 18065544

Sint Caeciliastraat 16  
5056 SK Berkel-Enschot  
Postbus 149  
5056 ZJ Berkel-Enschot  
Telefoon: 013 – 4 566 142  
E-mail: [info@mutsaersadvies.nl](mailto:info@mutsaersadvies.nl)  
[www.mutsaersadvies.nl](http://www.mutsaersadvies.nl)

Ons kantoor is geregistreerd bij  
de Autoriteit Financiële Markten  
onder nummer 12004102

## De organisatie

Mutsaers Advies is adviseur op het gebied van verzekeringen, pensioenen, hypotheek, sparen, beleggen en overige financiële dienstverlening. Dit betekent dat wij ons inspannen om het afsluiten van uw verzekeringen, pensioenen en andere financiële voorzieningen zo goed en accuraat mogelijk te verzorgen. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen. Naast deze advisering bemiddelen wij ook bij het tot stand komen van de overeenkomst(en) met aanbieders van financiële producten

## Wat kunt u verwachten?

Indien u Mutsaers Advies inschakelt op het gebied van verzekeringen, pensioenen en andere financiële voorzieningen, kunt u rekenen op een gedegen inventarisatie van uw persoonlijke situatie of die van uw bedrijf. Daarnaast wordt gekeken naar het huidige verzekeringspakket. Mutsaers Advies zorgt ervoor dat dit pakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden of die van uw bedrijf.

## Wat verwachten wij van u?

Om onze taak als adviseur zo goed mogelijk uit te kunnen voeren verwachten wij van u dat u ons juiste en volledige informatie verstrekt. Ook verlangen wij tijdig op de hoogte te worden gesteld van belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke situatie of met betrekking tot de verzekerde zaken, zodat wij indien nodig, uw verzekeringspakket hierop kunnen aanpassen. Het controleren van de post: wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zullen zo nodig correcties aan laten brengen.

## Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van alle aanbieders kunnen adviseren. We doen niet met alle verzekeraars zaken. Omwille van de beheersbaarheid hebben wij een verantwoorde selectie gemaakt van aanbieders waarvoor wij kunnen bemiddelen.

## Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) aanbieders waar uw overeenkomst tot stand komt een kostenvergoeding. Bij verzekeringspolissen vormt de kostenvergoeding onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd, worden u rechtstreeks kosten in rekening gebracht. Wij, of de aanbieder, informeren u hierover vóór het tot stand komen van de overeenkomst.

## Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van (uur)tarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Een opdracht op declaratiebasis wordt schriftelijk door ons aan u bevestigd.

## **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten. Wij hebben een Wft vergunning en mogen adviseren en bemiddelen in:

- schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- hypothecair krediet
- levensverzekeringen
- inkomensverzekeringen
- pensioenverzekeringen
- vermogensopbouwende producten
- zorgverzekeringen

## **Klachtbehandeling**

Als u een klacht hebt over de afhandeling of onze werkwijze in het algemeen, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden onder de aandacht gebracht van de directie en waar nodig door hen behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 070-333 8 999

e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

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

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.001642

## **Objectieve of selectieve analyse en bemiddeling per vakgebied**

Als wij voor u gaan bemiddelen, hebben wij twee keuzemogelijkheden. Enerzijds kan het wenselijk zijn een specifieke productmarkt te analyseren en daaruit de beste aanbiedingen te selecteren (objectieve analyse). Soms is dit onwenselijk, of te kostbaar, en ligt het meer voor de hand te kiezen uit een beperkt aantal aanbieders (selectieve analyse).

Per productcategorie geven wij aan wat de standaard bemiddelingsprocedure is. Het staat u natuurlijk vrij ons te vragen meer- of minder werk te verrichten.

Schade: selectieve analyse

Leven en pensioen: selectieve analyse

Financiële planning: selectieve analyse

Voordat wij de overeenkomst tussen u en de aanbieder tot stand brengen zullen wij (of de aanbieder) u schriftelijk informeren over de specifieke productvoorwaarden zodat u goed geïnformeerd een beslissing kunt nemen. Mocht er sprake zijn van een onmiddellijke dekkingsbehoefte, dan zullen wij u de voorwaarden mondeling met u bespreken, maar deze schriftelijk uiterlijk met het versturen van de polis aan u toezenden.

Het is ook mogelijk dat wij u niet adviseren, maar alleen optreden als bemiddelaar. Bijvoorbeeld bij eenvoudige risicoverzekeringen. Als wij uitsluitend als bemiddelaar optreden dan ligt de verantwoordelijkheid voor de beoordeling van de geschiktheid van het product bij u zelf. Wij zullen dit in toepasselijke situaties duidelijk aan u bevestigen.

## **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij Mutsaers Advies totdat een ander intermediair of een verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

## **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 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](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.