

Zo zijn wij u graag van dienst

Op de dienstverlening van ons kantoor zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient ter invulling hiervan.

Onze gegevens

Adviesgroep Mulderij Verzekeringen B.V.
Het Hoekje 35 7913 BB Hollandscheveld
Postbus 18 7913 ZG Hollandscheveld
Telefoon 0528 34 17 11
E-mail info@mulderij.nl
Web-site www.mulderij.nl
Ingeschreven KvK Noord Nederland
onder nummer 04017490
Wft vergunning Autoriteit Financiële Markten
nummer 12008502
onderdelen Betaalrekeningen
Consumptieve kredieten
Elektronisch geld
Hypothecaire kredieten
Inkomensverzekeringen
Schadeverzekeringen particulier
Schadeverzekeringen zakelijk
Sparrekeningen
Vermogen
Zorgverzekeringen
Deelnemingsrechten in
belegginginstellingen

Adviesgebieden

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Hypotheken.
- Financieringen.
- Levensverzekeringen.
- Spaar- en betaalproducten.
- Personal Benefits.
- Employee Benefits.
- Schadeverzekeringen.

Wij zijn zelfstandig Intermediair van de RegioBank. Ter zake van spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van de RegioBank. Wij kunnen u adviseren over de diverse spaar- en betaalmogelijkheden die de RegioBank u biedt. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal banksparen.

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag.
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont.
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden.
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten.
- U adviseren over passende mogelijkheden.
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen).
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar).
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten.

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten veel waarde aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Samenspel Adviesgroep Mulderij Verzekeringen B.V. en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen.
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie.
- Ontvangen stukken te controleren.
- Eerlijke informatie.

Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continu in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van pensioenen en hypotheken. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

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 onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

Juridische positie

Wij hebben geen enkele verplichting of productie-afspraken met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk!

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien dagen een reactie. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u -als u een consument bent- uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Het is natuurlijk ook altijd mogelijk om de kwestie voor te leggen aan de Burgerlijke rechter.

Privacy

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht, maar ook om u te informeren over relevante ontwikkelingen) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. U moet hierbij denken aan contact- en identificatiegegevens, gegevens over uw werk en uw financiën, gegevens over uw financiële producten en in sommige gevallen gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbdiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zolang als dit wettelijk verplicht is of zolang als de overeenkomst loopt.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via info@mulderij.nl t.a.v. de Privacy Officer. Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn.

Wij zijn gelieerd aan ons volmachtbedrijf AM Assuradeuren B.V.

Als gevolmachtigd agent maakt AM Assuradeuren B.V. ook gebruik van persoonsgegevens die afkomstig zijn van andere bronnen, zoals de stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars, voor de registratie van schadevrije jaren (roy-data) en het afhandelen van schade (clearinghuis regres), de stichting Centraal Informatie Systeem voor het voorkomen en beheersen van fraude (FISH) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (voertuiginformatie).

Als gevolmachtigd agent maakt AM Assuradeuren B.V. (deels) gebruik van geautomatiseerde offerte- en acceptatieprocessen. De acceptatiebeslissing is onder meer afhankelijk van de door u aangeleverde informatie in combinatie met door ons geraadpleegde bronnen. Indien de acceptatiebeslissing voor u negatief uitvalt kunt u bij ons het verzoek indienen voor een handmatige beoordeling van uw offerte- of verzekeringsaanvraag.

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.