

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT EN DIENSTENWIJZER

(versie 2018.2)

### **Informatie over onze dienstverlening**

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Een Dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van onze beloning. Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen en hypotheeklen. Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning. Voor andere financiële producten is dit document niet wettelijk verplicht. Wij hebben echter ervoor gekozen om dit document voor alle producten te gebruiken, dus ook waarvoor dat niet wettelijk verplicht is.

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is 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 banken of hypotheekverstrekkers.

## **Naam en bezoekadres**

PIQUE financiële diensten B.V.

Loodsboot 10  
3991 CJ Houten

T: 030 - 727 15 40

E: [info@piquediensten.nl](mailto:info@piquediensten.nl)

Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9:00 uur tot 17:30 uur. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn, dan kunt u een boodschap inspreken of een e-mailbericht sturen. Wij verzoeken u telefonisch doorgegeven opdrachten ook per e-mail te bevestigen.

## **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer:  
12012024

## **Geen zeggenschap**

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

## **Beloning medewerkers PIQUE**

De medewerkers van PIQUE worden beloond op basis van een vast salaris zonder bonuscomponent. Er is geen financiële prikkel om producten met een bepaald volume of van een bepaalde maatschappij aan te bieden.

## **Aard van dienstverlening**

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in:

1. Schadeverzekeringen
2. Levensverzekeringen
3. Hypothecair krediet
4. Elektronisch geld
5. Spaarrekeningen
6. Betaalrekeningen
7. Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen Nationaal Regime Mifid (o.a. beleggingsrekeningen)
8. Pensioenverzekeringen
9. Premiepensioenvorderingen

## **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. De basis voor de selectie is de prijs-kwaliteitverhouding van de financiële producten en de dienstverlening van de leverancier. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. De uitwerking van ons advies zullen wij baseren op hun producten. Wij zijn dus een selectieve bemiddelaar.

## **Wat verwachten wij van u**

Om u goed van dienst te zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

1. In elk geval dat u de naar u en onze mening benodigde gegevens verschaft en dat dit te allen tijde de juiste gegevens zijn. Dit is in uw eigen belang. Het kan namelijk zo zijn dat op grond van voorwaarden, afspraken en eigenschappen van producten en diensten u

door onjuiste informatie niet het gewenste product, uitkering of de gewenste dienst ontvangt.

2. Dat u wijzigingen met betrekking tot geleverde producten en/of diensten direct aan ons doorgeeft of direct aan de leverancier van betreffende product of dienst. Wanneer dit laatste het geval is, dient u ons hierover te informeren.
3. Dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgeven van wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of niet juist is, laat ons dat dan direct weten.

## **Klachten**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

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

Aansluitnummer 300.008122

## **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Wij hebben ons met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering verzekerd voor de aansprakelijkheid, die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best u van het juiste advies te voorzien. Er kan altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk wordt gesteld dan biedt deze verzekering binnen de grenzen van de polisvoorwaarden dekking tegen schade, die voortvloeit uit onze werkzaamheden als tussenpersoon en/of adviseur.

## **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk gewenst moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt in dat geval de financiële instelling verzoeken de lopende contracten over te dragen naar een kantoor van uw keuze. Dit dient binnen 2 maanden na beëindiging van de relatie te zijn afgerond. Wij hebben ook het recht om de relatie met u te beëindigen. De afgesloten contracten blijven in dat geval in stand, want wij bemiddelen en zijn geen contractpartij. De zorgplicht voor deze contracten blijft bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt. Deze zorgplicht kan echter nooit langer duren dan redelijkerwijs van ons verlangd kan worden en zeker niet langer dan zes maanden.

## **Dienstverleningsdocument en Algemene voorwaarden**

Om onze afspraken over de te verrichten werkzaamheden en hoogte van onze beloning vast te leggen werken wij met een dienstverleningsdocument en met algemene voorwaarden. In dit dienstverleningsdocument – overigens tevens een wettelijke verplicht document vanaf 1 juli 2009 – leggen wij de aard en omvang van uw opdracht voor onze dienstverlening vast, net als de hoogte en wijze van beloning voor onze werkzaamheden. Onze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en zijn op verzoek op voorhand verkrijgbaar. Tevens

vormen deze algemene voorwaarden een onlosmakelijk onderdeel van het dienstverleningsdocument.

## **Onze dienstverlening**

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (inventariseren, adviseren, bemiddelen, beheren), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken. U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen. Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen. Dat doen wij voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen.

### **Kennismaking**

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Met een verkorte inventarisatie brengen wij uw situatie in kaart en bekijken we samen wat we voor elkaar kunnen betekenen. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### **Inventariseren**

Na de verkorte inventarisatie vindt een uitgebreide inventarisatie plaats waarin uw financiële situatie zo compleet mogelijk in kaart wordt gebracht. Wij willen onze adviezen en dienstverlening zo goed mogelijk laten aansluiten op uw huidige situatie, wensen en doelstellingen. Daarom is het van belang dat wij over zo compleet mogelijke informatie beschikken.

## Adviseren

Na de inventarisatie werken wij het advies uit waarbij wij zoveel mogelijk rekening houden met uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. In dit advies werken wij aan de hand van een cashflowplanning de te volgen strategie uit. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

## Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

## Beheren

Wij vinden het van belang om u ook van dienst zijn, nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.). Voor het beheren van uw financiële planning hebben wij onze dienstverlening vastgelegd in beheerovereenkomst. Deze dienstverlening kan jaarlijks, per twee of drie jaar worden ingevuld.

**Onze diensten “adviseren”, “bemiddelen” en “beheren” worden als geheel, maar ook afzonderlijk aangeboden. Bij de dienst “bemiddelen” is het beheer nadrukkelijk niet ingesloten.**

## **Onze beloning**

Bij ons kunt u kiezen uit verschillende vormen van directe beloning, zoals tarief per tijdseenheid, vaste vergoeding en abonnementen. Hieronder leggen wij uit wat die vormen inhouden.

### **Vergoeding advieswerkzaamheden (directe beloning uurtarief)**

Voor onze advieswerkzaamheden rekenen wij € 37,50 per kwartier. Als er alleen advieswerkzaamheden worden uitgevoerd, zonder de intentie om bemiddelingswerkzaamheden via PIQUE te laten verlopen, dan wordt het uurtarief nog vermeerderd met 21% BTW (€ 45,38 inclusief BTW per kwartier). Als er naast de advieswerkzaamheden ook de intentie is om bemiddelingswerkzaamheden door PIQUE uit te laten voeren, dan is er geen BTW verschuldigd. Voor werkzaamheden die worden uitgevoerd door onze binnendienst hanteren wij een tarief van EUR 18,75 exclusief BTW (EUR 22,69 inclusief BTW) per kwartier.

### **Vergoeding bemiddelingswerkzaamheden (directe beloning vast bedrag)**

Als uit het advies blijkt dat u nieuwe of ander producten nodig heeft om uw doelstelling te realiseren, dan zijn wij u hierbij graag van dienst. Voor het bemiddelen in verschillende financiële producten rekenen wij een vaste vergoeding per product.

Als de bemiddeling in een nieuw product of de aanpassing van een bestaand contract dermate tijdrovend is dat de vaste vergoeding niet toereikend is, dan zullen wij u hier zo vroeg mogelijk over informeren. Wij zullen dan een maatwerkvergoeding met u overeenkomen. In de bijlage worden de vaste vergoedingen per productcategorie weergegeven.

### **Vergoeding beheerwerkzaamheden (directe beloning maandelijkse vergoeding)**

Voor het beheer van uw contracten en het up-to-date houden van uw financiële planning is een periodiek onderhoud van belang. Met het periodieke onderhoud wordt het eerder gemaakte advies bijgewerkt en, indien nodig, bijgestuurd. Voor het beheer van de contracten en het



periodieke onderhoud bieden wij een modulair abonnement aan. Op verzoek verstrekken wij graag de bijlage met de vergoeding voor de verschillende beheercontracten en de daarbij behorende werkzaamheden.

**Vergoeding particuliere of zakelijke schadeverzekeringen (beloning percentage van de premie)**

Voor het advies en bemiddelen bij schadeverzekeringen rekenen wij geen aparte vergoeding. De beloning voor onze werkzaamheden maakt deel uit van de premie die wordt betaald. U ontvangt dus geen aparte factuur van ons.

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

Houten, december 2018

**VERKLARING ONTVANGST DOCUMENTEN**

Hierbij verklaar ik/verklaren wij de volgende documenten te hebben ontvangen, deze zijn toegelicht en deze te hebben begrepen.

Het betreft:

- algemene voorwaarden
- dienstverleningsdocument en dienstenwijzer

Met de ondertekening van dit document wordt niet getekend voor een bevestiging van een opdracht.

Voor ontvangst, gezien en begrepen:

Naam.....

Datum.....

Handtekening(en).....

## **Privacyverklaring**

In dit document geven wij u informatie hoe ons kantoor omgaat met uw persoonlijke gegevens, die wij in het kader van onze werkzaamheden gaan ontvangen.

## **Onze contactgegevens**

U kunt ons telefonische bereiken onder nummer 030-7271540. U kunt ons ook mailen op het [info@piquediensten.nl](mailto:info@piquediensten.nl). Uiteraard hebben wij ook een website waar u verdere informatie over ons kantoor kunt vinden. Deze website vindt u via [www.piquediensten.nl](http://www.piquediensten.nl).

## **Onze dienstverlening**

Ten behoeve van onze relaties geven wij advies met betrekking tot financiële planning en daarbij ondersteunende producten zoals verzekeringen, hypotheek en kredieten, pensioenen, vermogensrekeningen. Naast advies over welke financiële producten passen bij de wensen en behoeften van onze klanten, ondersteunen wij onze klanten bij de totstandkoming en het onderhoud van deze producten.

## **Wat wij voor u gaan doen**

Als u ons verzoekt u te helpen bij het analyseren van uw financiële situatie en u te adviseren welke ondersteunende financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek.

## **Uw persoonsgegevens**

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 behoeftes 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 zijn al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring met ons kantoor aangegaan.

## **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 gegevens die deze instellingen wensen te ontvangen om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureau 's gaat het om uw contactgegevens en de 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 in het kader van de door u aan ons gegeven opdracht om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten. Wij geven

alleen de gegevens aan deze derden door voor zover zij deze gegevens 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 dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren. 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) Indien 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) Indien wij van derden persoonlijke informatie van 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 indien u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?**

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 informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

## **Hebt u vragen?**

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.

Indien u klachten heeft 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).