

Vrolijks Advies BV

Dienstenwijzer

Inclusief Privacy Paragraaf



Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met je over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure lees je daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat je een goed totaalbeeld krijgt. Heb je hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

Naam en adres

Onze gegevens luiden: Vrolijks Advies BV, Julianaplein 103, 6641 CS Beuningen, 024-6753402

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer: 12050113.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Optreden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen
- Optreden als gevolmachtigd agent voor levensverzekeringen

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij je op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen **inzicht** geven in jouw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer je in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij je helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op jouw verzoek **klankborden** over je ideeën van een financieel product.
4. Wij kunnen je **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.

5. Wij kunnen je een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
6. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor je verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kun je bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als je echter niet tevreden bent, vragen wij je dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om jouw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht je menen dat wij in gebreke zijn gebleven bij het afhandelen van je klacht, dan kun je je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 070 – 333 8 999
www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.018863

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om je te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen. Uitzondering hierop zijn bancaire spaar- en betaal mogelijkheden. Bij deze producten hebben we contractuele afspraken met ASN Bank.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

Selectie van aanbieders

Op grond van onze relatie met **Risk Assuradeuren** adviseren wij vooral geschikte verzekeringen/hypotheek welke deze serviceprovider aanbiedt die goed aansluiten bij je specifieke situatie. Voor bancaire producten zoals spaar- en betaalrekeningen hebben we een exclusieve samenwerking met **ASN Bank**. Dit houdt in dat we alleen die bancaire producten aanbieden van ASN Bank. Ook via **MO-SERVICING** hebben we toegang tot een aantal aanbieders van hypotheek waar we tussen kunnen kiezen.

Onze beloning

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij je in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij je in rekening. Dit kan tegen een, van te voren aangegeven, vast bedrag. Dan wel tegen een uurtarief van € 150,00.

Of

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij je in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Je weet dus van tevoren wat je gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvang je hierover vooraf een bericht van ons.

Je persoonsgegevens

Om je goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij jouw situatie passen, gaan wij met je in gesprek. In dit gesprek stellen wij verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op je kennis van en ervaring met financiële diensten, jouw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, je wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en je bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel de wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met je gegevens om

Met de gegevens die wij van je 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 ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van je krijgen om een analyse van jouw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door jouw gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van je 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 je 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 jou 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 jou een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van je pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om je contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met je kan zoeken.

Wij geven de ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van je 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 je uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor je uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor je tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn je rechten?

Jij bent onze klant. Dus jij hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij van je wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heb je nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) Je mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van je hebben. Dit overzicht verstrekken wij kosteloos.
- b) Wanneer je meent, dat wij bepaalde gegevens over jou onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kun je om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij werken correct zijn.
- c) Indien je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kun je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan het verzoek tenzij dit praktisch niet mogelijk is.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van de ontvangen gegevens gebruiken. Mocht je op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kun je ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen, mits praktisch niet mogelijk.
- e) Indien je dat wenst, kun je ons vragen je gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld je accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van je verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk je verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over je ontvangen, bijvoorbeeld van de verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij jou over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer je ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kun je 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 een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer je 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 toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen je 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 je kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij je mededelen dat wij onze werkzaamheden voor jou niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met je persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met je persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met je 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 je klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met jouw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat je hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven je dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht je toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met jouw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat je een beeld hebt gekregen van wat wij voor je kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan je in deze brochure hebt kunnen lezen. Stel ons daarom gerust je vragen. Wil je meer weten of wat wij voor je kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het graag in een persoonlijk gesprek.