



Dienstenwijzer

Versie 2023.1

DIENSTENWIJZER VAN DER AA FINANCIËEL ADVISEURS

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 je op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven je 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:

Van der Aa Financieel Adviseurs BV

Postbus 448

5340 AK Oss

T 0412-647855

E info@vanderaa-adviseurs.nl

www.vanderaa-adviseurs.nl

KvK 16082071

Bezoekadres:

Lauwersmeer 9d

5347 JR Oss

Ons kantoor is geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur – 17.00 uur. Op verzoek kunnen afspraken buiten deze reguliere tijden worden ingepland. Op zaterdag, zondag en feestdagen zijn wij gesloten. Bij spoed, zoals ongevallen, overlijden of ingrijpende schade kun je contact met ons opnemen via ons algemene telefoonnummer en de instructies volgen.

Registratie AFM en certificeringen

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12008687.

Op grond van deze vergunning en certificeringen 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 pensioenverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Optreden als financieel planner

Aard van onze dienstverlening

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

1. Wij kunnen je *inzicht* geven in jouw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's en planning van inkomen naar de toekomst toe.
2. Wanneer je in grote lijnen weet wat voor soort financieel product je zoekt, kunnen wij je helpen bij het *vergelijken* en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op jouw verzoek *klankborden* over jouw 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 jou dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om je klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Als je van mening bent dat wij niet adequaat op jouw klacht hebben gereageerd, 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 300.005437.

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om jou te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

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

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

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 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 je verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op jouw kennis van en ervaring met financiële diensten, je financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, jouw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en je bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen,

dan wel jouw 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 onbevoegden/derden ongewenst kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van jou 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 jou gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van jouw 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 jouw 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 van jou ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van de 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 jouw 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 jou tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van jou in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn je rechten?

Jij bent onze klant. Dus je 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 je kosteloos.
- b) Wanneer je van mening bent, 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 voor jou werken correct zijn.
- c) Als je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kun je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard nemen wij jouw verzoek dan spoedig in behandeling.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van jou ontvangen gegevens gebruiken. Als 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 dit verzoek zullen wij dan uiteraard spoedig in behandeling nemen.
- e) Als je dat wenst, kun je ons vragen jouw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld jouw 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 je verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij je over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Verzoeken tot inzage, verbetering, aanvulling of verwijdering van jouw persoonsgegevens kun je te allen tijde per e-mail richten aan:

Suzanne van der Aa

T 0412 647855

Postbus 448, 5340 AK Oss

Lauwersmeer 9d, 5347 JR Oss

suzanne@vanderaa-adviseurs.nl

Om te voorkomen dat van bovenstaande rechten misbruik wordt gemaakt, vragen wij je bij indiening van jouw verzoek te identificeren. Je dient bij je verzoek een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Vergeet dan niet om op de kopie jouw BSN én pasfoto onleesbaar te maken. Je kunt hier bijvoorbeeld de 'KopieID' app voor gebruiken.

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 je 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 je 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 jou kunnen zijn.

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

Vragen over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met jouw persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met jouw 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.

Als je vragen of klachten hebt 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.

Vragen over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan kun je te allen tijde per e-mail richten aan:

Suzanne van der Aa

T 0412 647855

Postbus 448, 5340 AK Oss

Lauwersmeer 9d, 5347 JR Oss

suzanne@vanderaa-adviseurs.nl

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

Voor de volledige privacyverklaring verwijzen wij naar onze website.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

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