

## DIENSTENWIJZER

Dit document wordt u aangeboden door Financieel Nederland

Voordat u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken wilt u weten waar u aan toebent en wat u van ons mag verwachten. In deze dienstenwijzer stellen wij ons voor en informeren wij u over onze dienstverlening. Hiermee voldoet Financieel Nederland aan de Wet financieel toezicht (Wft). Hierin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u – voorafgaand aan het uitbrengen van advies – te informeren.

### Wie is Financieel Nederland?

Wij Financieel Nederland (statutair Fortuna Services B.V.) zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van financiële diensten. Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële producten afsluiten.

### Aard van onze dienstverlening

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

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het **afsluiten** daarvan ('execution only').
3. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
4. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. Wij kunnen u 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.
7. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

## **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 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 financiële dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies en bemiddeling op het gebied van:

- 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

## **Wat verwachten wij van u?**

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Kunt u een gespreksafspraken niet nakomen, bel dan minimaal 24 uur van tevoren af. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet minimaal 24 uur tevoren zijn afgezegd, kunnen wij € 250,- in rekening brengen.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.
- U verklaart tevens geen negatieve BKR registratie te hebben.

## Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 10.00 tot 16.30 uur.

Bezoekadres : *Kerkstraat 2*  
Postcode : *7383CB*  
Plaats : *Voorst*  
Telefoon : *0575- 849093*  
E-mail : *info@ fn-online.nl*  
Internetadres : *www.fn-online.nl*

## Onze beloning

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

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12020473, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voort ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder. In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat ons bedrijf geregistreerd onder nummer 08103618.

Wij streven er naar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekering(s)maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

## Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

*Kifid*  
*Postbus 93257*  
*2509 AG DEN HAAG*

## **Uw 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 wel of niet van u 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 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).

## **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.

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.