

## Dienstenwijzer

**Naast algemene informatie over AdviesNet Noord-Nederland BV vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.**

### Wie zijn wij?

AdviesNet Noord-Nederland BV adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, kredieten, bankzaken en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als aan ondernemers. Onze werkwijze kenmerkt zich door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid, transparantie en kwaliteit als uitgangspunt.

Juridisch bestaat AdviesNet Noord-Nederland BV uit de volgende bedrijfsonderdelen:

- AdviesNet Noord-Nederland BV
- AdviesNet Regio Noord

Wanneer in deze Dienstenwijzer gesproken wordt over AdviesNet Noord-Nederland BV, worden alle hierboven genoemde bedrijfsonderdelen bedoeld.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

AdviesNet Noord-Nederland BV  
Bezoek- en correspondentieadres  
Stationsweg 60  
9201 GP Drachten

Telefoon : 0512-549500  
Internet : [www.adviesnetnederland.nl](http://www.adviesnetnederland.nl)  
E-mail : [anna@adviesnet.nl](mailto:anna@adviesnet.nl)

#### Openingstijden

Ons kantoor is geopend van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.30 uur. Buiten kantoor tijden kunt u uw boodschap e-mailen ([anna@adviesnet.nl](mailto:anna@adviesnet.nl)). Wij nemen dan de eerstvolgende werkdag contact met u op.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

AdviesNet Noord-Nederland BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

### Onze dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen, hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In algemene zin kunt u op het gebied van verzekeringen en kredieten de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden.
- Wij adviseren over oplossingen waarlangs u deze wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij het advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij hebben wij een verplichting om specifieke producten te adviseren of te bemiddelen.

- Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling (verzekeraar of bank) waarbij u overweegt een financieel product (verzekering of bankproduct) te kopen.
- Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product. Het kan gebeuren dat u een beroep moet doen op een verzekering, bijvoorbeeld in geval van schade of een overlijden. Ook in die situaties proberen wij u zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende verzekeraar of bank.

## Hoe vrij zijn wij in ons advies?

### **Adviesvrij**

Binnen het adviesgebied *Betaal- en spaarrekeningen* bemiddelen wij als zelfstandig intermediair uitsluitend in producten van RegioBank. Verder heeft ons kantoor geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en zijn wij dus volledig vrij in onze advisering.

### **Ondernemersvrijheid**

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

### **Selectie van aanbieders**

In ons land zijn veel aanbieders van financiële producten en diensten actief. Wij maken regelmatig een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen aanbieden. Hierbij werken wij samen met een aantal zorgvuldig geselecteerde voorkeursmaatschappijen. Wij selecteren de maatschappijen op basis van de kwaliteit van producten en de kwaliteit van dienstverlening. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## Onze kosten voor advies en bemiddeling

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering en/of brengen wij een fee in rekening bij u als klant. Wij informeren u altijd over de hoogte van de fee die u aan ons betaalt voor het afsluiten van de verzekering.
- Dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.
- Dienstverlening met betrekking tot consumptieve kredieten verrichten wij altijd op basis van doorlopende provisie, omdat wettelijk gezien geen ander verdienmodel is toegestaan.

## Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen. En om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Volledige informatie**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actuele ontwikkelingen, regelmatig te informeren.

- U verstrekt de juiste gegevens. Als blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan de financiële dienstverlener eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U geeft al uw verzekeringen aan ons op, ook die u bij andere partijen heeft afgesloten. Dankzij deze informatie kunnen wij bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of oververzekering.
- U geeft wijzigingen met betrekking tot verzekerde zaken aan ons door. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

- U geeft veranderingen in uw persoonlijke omstandigheden aan ons door. Daarbij gaat het om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, enzovoort), wijzigingen in uw inkomenspositie, van uw adres, van werkgever, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning enzovoort.
- U informeert ons als u zelf contact opneemt met de verzekeraar.
- U controleert de ontvangen stukken op juistheid en geeft onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door. Verder adviseren wij u uw polissen en statusoverzichten geordend (in een map) te bewaren. Zo heeft u uw gegevens bij schade of een gewenste aanpassing snel bij de hand.

## Ons privacybeleid

### Verwerking persoonsgegevens

AdviesNet Noord-Nederland BV verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KIFID en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

### Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

## Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheken of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

### **Eerst de klacht kenbaar maken aan ons**

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de klachtencoördinator van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

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

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

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900 – 200 12 01

E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)
- ✓ Gecertificeerd Financieel Planner (CFP®)
- ✓ RegioBank

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. AdviesNet Noord-Nederland BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015478. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. AdviesNet Noord-Nederland BV is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.010488. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

## **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 01113988.

## **Erkend Financieel Adviseur**

Onze adviseur zijn doorgaans als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op [www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl) voor meer informatie.

## **Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners**

Onze adviseur, Lienke de Jager, is als Hypothecair Planner ingeschreven bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP) onder nummer 1679. Hypothecair Planners zijn ervaren hypotheekadviseurs, die zich onderscheiden van de gemiddelde hypotheekadviseur dankzij een specifieke HBO-opleiding. Als Hypothecair Planner hebben wij de Beroepscode van de NVHP ondertekend. Kijk op [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl) voor meer informatie.

## **Gecertificeerd Financieel Planner CFP®**

Onze adviseur, Lienke de Jager, is, via de Federatie Financiële Planners (FFP), als Gecertificeerd Financieel Planner ingeschreven onder nummer 13211. Een Gecertificeerd Financieel Planner is in staat om u integraal te adviseren over uw financiële toekomst en voldoet aan strenge opleidings-, training- en ethische normen. Uw financiële planning is bij een Gecertificeerd Financieel Planner in goede handen. Als Gecertificeerd Financieel Planner hebben wij de Beroepscode van de FFP ondertekend. Kijk op [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl) voor meer informatie.

## **RegioBank**

Ons kantoor is aangesloten bij RegioBank. Een bank die zich onderscheidt van de traditionele banken door alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig intermediair. AdviesNet Noord-Nederland BV is een intermediair die uw regio goed kent en een sterke binding heeft met de omgeving. Kijk op [www.regiobank.nl](http://www.regiobank.nl) voor meer informatie.

## **Aansprakelijkheid**

AdviesNet Noord-Nederland BV is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van AdviesNet Noord-Nederland BV is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van AdviesNet Noord-Nederland BV van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.adviesnetnederland.nl](http://www.adviesnetnederland.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.