

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. Graag willen wij u laten zien hoe onze aanpak hierbij is. In deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij ons kantoor: FN Advies. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

**Wie zijn wij?**

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van de volgende financiële diensten:

Verzekeringen (Schade en Leven)  
 Hypotheken  
 Kredieten  
 Bankzaken

Voor zowel particulier als bedrijf.

**Naam en adresgegevens**

FN Advies (Frank Nellissen Advies VOF)

**Bezoekadres**

Noorderhof 16  
 5804 BV Venray  
 Noorderhof Business Centre

**Bereikbaarheid**

Zo kunt u ons bereiken:

Telefoon: 0478-516482  
 Mail: info@fnadvies.nl  
 Internet: www.fnadvies.nl



Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. De openingstijden zijn op werkdagen van 9.00–17.00 uur (lunchpauze 12.00–13.00 uur). Buiten deze tijden op afspraak. Telefonisch zijn wij op werkdagen bereikbaar van 9.00 uur–17.00 uur (lunchpauze 12.00–13.00 uur).

**Lidmaatschappen en registraties**

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

- \* AFM
- \* KiFiD
- \* KvK

**Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016236. Het register van vergunninghouder kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.011021.

**Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 12058440.



## Onze dienstverlening

Ons kantoor beschikt over een vergunning van de AFM. Op basis hiervan mogen wij bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw AOW aan te vullen. Maar ook een verzekering waarmee u na overlijden (een deel van) de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk beslissingsmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar, aangaat. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer aspecten die voor u belangrijk zijn.

Wij hebben de bevoegdheid te bemiddelen op het gebied van hypotheek. Ook mogen wij namens u onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een passende offerte.

### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag bemiddelen op het gebied van consumptief krediet.

### *Betalen en Sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Ook op dit terrein mag ons kantoor u met raad en daad bij staan in de fase van bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als uw adviseur.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waarmee we zaken doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij bemiddelen over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

## Hoe bekostigen wij onze dienstverlening

Overzicht hebben in al uw financiële zaken is voor iedereen van belang. Komt u bijvoorbeeld wel uit met uw hypotheeklasten? U krijgt bijvoorbeeld een ongeluk of er is ingebroken. Op dat moment wilt u er niet achter komen dat uw zaken niet goed geregeld zijn, en u, naast de zorgen die dit sowieso al met zich mee brengt, voor veel extra kosten en werkzaamheden komt te staan. Wij ontzorgen u graag door uw zaken te behartigen. Om dit te

kunnen waarborgen zijn we gediplomeerd, altijd up-to-date en volgen we alle wijzigingen op de voet volgen. Daarnaast hebben wij uiteraard te maken met kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Wij vragen daarom van u een vergoeding voor onze werkzaamheden. Hiervoor zijn diverse mogelijkheden.

#### *Vergoeding (schade)verzekeringen*

Bij (schade) verzekeringen bieden wij u een eindpremie aan. Dit betekent dat een onderdeel van de premie die u betaalt voor ons is. Deze marge in de premie zorgt ervoor dat u geen extra kosten krijgt bij bijvoorbeeld een schade of mutatie. Deze marge kan per product verschillend zijn en varieert tussen de 5% en 25%. Het kan voorkomen dat bij het afsluiten of in geval van extra werkzaamheden eenmalige kosten worden gerekend. Indien dit van toepassing is wordt dit altijd vooraf kenbaar gemaakt. Ook kunnen we een service abonnement afspreken. Dit wordt dan vooraf duidelijk met u gecommuniceerd.

#### *Vergoeding complexe producten*

Wij ontvingen voorheen provisie van banken of verzekeraars als beloning voor onze dienstverlening. U betaalde daarvoor een opslag op uw verzekeringspremie of rente. Deze vorm van betaling is niet meer toegestaan voor complexe financiële producten en daarom betaalt u ons voortaan rechtstreeks. Er zit dan geen opslag of provisie meer in de prijs van het product waar u voor betaalt. Deze producten worden netto aangeboden en daarnaast wordt vooraf een tarief afgesproken voor het advies en de bemiddeling. Wij hanteren hier standaard prijzen voor die staan weergegeven in ons kostenoverzicht. Kiest u ervoor om uw zaken ergens anders onder te brengen, zullen wij alleen onze advieskosten aan u doorberekenen. Het kan voorkomen dat u geen financieel product gaat afsluiten maar enkel advies wenst. In dergelijke gevallen kan vooraf een afspraak worden gemaakt over de kosten van dit advies.

#### *De serviceovereenkomst*

Alles is getekend en geregeld. Maar wat als bijvoorbeeld de rente wijzigt? Of de wet en regelgeving? Of misschien wijzigt er iets in uw persoonlijke situatie. Voor verschillende complexe producten is het, met de komst van het provisieverbod, niet meer vanzelfsprekend dat wij deze wijzigingen voor u beheren. Omdat wij als kantoor juist wel dat extraatje willen bieden en om u optimaal van dienst te kunnen zijn, hebben wij diverse serviceovereenkomsten ontwikkeld. Met deze overeenkomst nemen wij het beheer en het onderhoud graag bij u uit

handen. Na het advies en afsluiten van de diverse producten zorgen wij ervoor dat u ook in de toekomst gegarandeerd bent van de juiste aanpassingen en/of afwikkelingen van zaken.

*U besluit tussentijds geen gebruik meer te willen maken van onze diensten*

Het kan natuurlijk voorkomen dat wij voor u aan de slag zijn gegaan, maar u uiteindelijk toch af wilt zien van de opdracht. Uiteraard is dit geen probleem. Wij zullen onze werkzaamheden dan direct staken. Echter zijn wij in dit geval genoodzaakt uren op basis van ons uurtarief aan u te factureren. Deze zullen voor u in een calculatie weergegeven worden.

#### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

#### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

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 actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### *Totaalbeeld*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

#### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkeloos of arbeidsongeschikt worden.

## Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## Privacy statement

FN Advies is ervoor verantwoordelijk om je persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen. We moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. We willen o.a. transparant zijn over de soorten gegevens die we verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie we gegevens delen en welke rechten je hebt ten aanzien van je eigen gegevens. In dit Privacy-statement informeren we je hierover. Heb je na het lezen van dit document nog vragen? Neem dan contact met ons op.

### 1. Soorten gegevens

1.1 Wij verwerken (mogelijk) de volgende persoonsgegevens van jou:

- contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, en emailadres;
- leeftijd, geslacht, burgerlijke staat;
- gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs);
- gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever;
- gegevens over financiële situatie, vermogen, en eventuele schulden;
- gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen;
- bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheid (in sommige gevallen);
- gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant);
- gegevens ingediende claims/claimhistorie;
- (overige gegevens).

1.2 Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen we

dat uiterst zorgvuldig, en doorgaans alleen met je toestemming.

### 2. Doelen van de verwerking van gegevens

2.1 Wij verwerken jouw persoonsgegevens gericht op de o.a. de volgende activiteiten in onze onderneming:

- het beoordelen en accepteren van potentiële klanten;
- het (laten) beheren van onze relatie met (potentiele) klanten en bezoekers;
- het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand;
- het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten;
- het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming;
- het uitvoeren van (gerichte) marketing- en promotieactiviteiten om een relatie met een (potentiele) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard. Dienstenwijzer Van FN Advies 2018 versie 1 AVG.

### 3. Rechtsgronden voor verwerking van gegevens

3.1 Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van jouw persoonsgegevens:

- het uitvoeren van een overeenkomst voor een financieel product of een financiële dienst;
- het kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust, bijvoorbeeld het voldoen aan onze wettelijke zorgplicht gedurende de looptijd van een financieel product dat via onze bemiddeling tot stand gekomen is of het voldoen aan wettelijke termijnen voor het bewaren van gegevens;
- de uitdrukkelijke toestemming die je hebt gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden. Deze toestemming kun je altijd weer intrekken;
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het kader van onze bedrijfsvoering of die van een derde. Wij maken hierbij steeds de afweging tussen jouw

belangen en die van ons. Onze belangen betreffen onder andere de zorgvuldige uitvoering van overeenkomsten met jou, het onderhouden en eventueel uitbouwen van onze klantrelatie via eventueel direct-marketing en/of profilering gericht op marketing.

#### **4. Opslag en bewaartermijn van persoonsgegevens**

4.1 Wij bewaren jouw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover we deze nodig hebben.

Gegevens die we noodzakelijkerwijs nodig hebben bewaren we in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst.

4.2 Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

#### **5. Informatie, wijziging en bezwaar**

5.1 Je hebt specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Hierover kun je altijd contact met ons opnemen.

5.2 Dat geldt zeker ook voor de volgende onderwerpen:

- of wij jouw persoonsgegevens verwerken;
- de manier waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken;
- inzage in de persoonsgegevens die wij van jou verwerken;
- bezwaren tegen het verwerken van jouw persoonsgegevens;
- aanpassing van jouw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt;
- beperking van jouw persoonsgegevens;
- verwijdering (wissen) van jouw persoonsgegevens;
- overdracht van jouw persoonsgegevens aan jezelf of aan een andere organisatie op jouw verzoek;
- overleg met Frank Nellissen van FN Advies te bereiken via [frank@fnadvies.nl](mailto:frank@fnadvies.nl) of via 0478-516482;
- vragen over de inhoud van dit Privacy statement.

5.3 Let op: het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is zullen we je dit gemotiveerd laten weten. Dienstenwijzer FN Advies 2018 versie 1 AVG.

#### **6. Beveiliging van jouw gegevens**

6.1 Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen.

#### **7. Verstrekken van gegevens aan derden**

7.1 Wij verstrekken jouw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Dat mogen we wel doen als je ons daarvoor toestemming hebt gegeven, als we daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als zo'n verstrekking ten dienste staat van onze doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.

7.2 Voor de uitvoering van onze bedrijfsvoering en afhankelijk van de verleende diensten aan je

verstrekken wij jouw persoonsgegevens mogelijk wel aan de volgende personen of partijen:

- financiële instellingen (zoals banken of verzekeraars) bij wie we voor jou een financieel product aanvragen of bij wie je een financieel product hebt dat wij voor jou beheren; of; waarbij we je begeleiden tijdens de looptijd van het product;
- personen en instanties die op grond van een wettelijke verplichting geïnformeerd moeten worden;
- externe partijen die gegevens onder onze zeggenschap en verantwoordelijkheid verwerken, zoals onze ICT--dienstverlener of ons (direct) marketingbureau;
- schade-experts, databases gericht op fraudebestrijding zoals Fish en Cis - notarissen, advocaten, accountants (in voorkomende gevallen)

7.3 Externe partijen die de persoonsgegevens onder onze verantwoordelijkheid verwerken, doen dit uitsluitend voor doelen en onder voorwaarden die wij met hen hebben afgesproken. Dit leggen we vast in schriftelijke overeenkomsten.

#### **8. Wijzigingen van de Privacy statement**

8.1 Het kan voorkomen dat we dit Privacy statement in de toekomst wijzigen. Op onze website vindt je steeds het meest actuele statement.

#### **Als u een klacht hebt**

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 hebt.

*Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan ons. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

*Daarna eventueel naar het klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekering, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

## Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst..... dat spreekt voor zich.



Advies