

Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. In onze werkwijze sta jij als klant centraal. Jouw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. Graag willen wij jou laten zien hoe onze aanpak hierbij is. In deze dienstenwijzer maak je kennis met ons kantoor.

In deze dienstenwijzer vind jij, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar jij terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Wij zijn een tussenpersoon op het gebied van financiële diensten en verzekeringen.

Naam en adresgegevens

Goedlenen.nl
Winterswijkse weg 2, 7152 BW Eibergen
Postbus 25, 7150 AA Eibergen

Bereikbaarheid

Je kunt ons op diverse manieren bereiken:

Telefoon: (0545) 221 299
E-mail: info@goedlenen.nl
Internet: www.goedlenen.nl

Openingstijden

Onze telefonische openingstijden op werkdagen zijn van ma t/m do van : 09.00 tot 17.00 uur en van 20.30 tot 22.00 uur. Op vrijdag zijn wij alleen overdag telefonisch bereikbaar. Op afspraak kun je ook een kantoorafspraak maken.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt namens de overheid toezicht op deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer:12008819. Het register van vergunningshouders kunt u raadplegen op: www.afm.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) is bedoeld om jou, als consument, één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. Je kunt hierbij denken aan de productgroepen: verzekeringen, hypotheek, kredieten, overige bankproducten en gemengde producten.

Je kunt altijd naar de rechter gaan in geval van een conflict, maar de binnen KIFID werkzame Ombudsman en geschillencommissie kunnen jou een alternatief bieden: in een relatief kort tijdsbestek (procederen kost vaak jaren) wordt in overleg met de betrokken financiële dienstverlener getracht een oplossing te vinden of wordt geoordeeld over de kwestie. Ons aansluitnummer bij de KIFID is: 300.005541.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08093429

SEH

Wij zijn SEH gecertificeerd. Elk hypotheekadvies zal bij ons worden uitgebracht door een Erkend Hypotheekadviseur. Wat betekent dit voor u als consument? De Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH), helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden.

Waarom mogen wij bemiddelen?

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

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij jou 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.
2. Wanneer jij exact weet welk financieel product je nodig hebt en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het **afsluiten** daarvan ('Execution only').
3. Wanneer jij in grote lijnen weet wat voor soort financieel product je zoekt, kunnen wij je helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
4. 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.
5. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor jou 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.

Hoe komen wij tot een advies? Adviesvrij.

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

Ondernemersvrijheid

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

Keuze aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot 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 jouw verzoek geven wij je een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij je adviseren over een bepaalde financiële dienst dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan jouw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat jij 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 dat geval melden wij jou dit vooraf.

Onze beloning?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk maar aan salarissen, kosten voor huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijze vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten voor zover de wet dit toelaat onderdeel te laten zijn van provisie. De financiële instelling c.q. de verzekeringsmaatschappij draagt een deel van de provisie aan ons af ter dekking van de bedrijfskosten. Als jij de provisie hebt betaald, dan heb jij ook betaald voor onze dienstverlening.

Vraag jij aan ons diensten, waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is*, dan zullen wij altijd vooraf met jou een nadere afspraak maken over onze honorering. Jij weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd. Dit alles tref je aan in ons Dienstverleningsdocument dat je tijdig ontvangt waardoor je nooit voor verrassingen komt te staan. Uiteraard is dit document altijd bij ons opvraagbaar.

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

Wij vragen ook iets van jou

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

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die jij ons verstrekt. In de relatie die wij met je hebben vragen wij jou ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bij voorbeeld of er wijzigingen zijn in jouw inkomenssituatie, of dat jij recent grote uitgaven hebt gedaan voor jouw woning. De informatie die wij van je ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij aan je geven.

Totaalbeeld

Jouw financiële portefeuille kun je het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat jij bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om jouw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk om een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij je niet attent maken op een bepaald risico, omdat wij dachten dat jij dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij je mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van jouw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

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

Informatie doornemen

Indien wij voor je een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij jou informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn je toe te zenden. Maar ook kunnen wij informatie toesturen omdat wij denken dat jij je daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen je al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij je de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform jouw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening sta jij als klant centraal. Een goed voorbeeld is het beloningsbeleid van onze medewerkers. Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast salaris. Hierdoor worden verkeerde prikkels zoals: “meer verkocht betekent meer salaris” voorkomen. Integriteit, zorgvuldigheid, kwaliteit alsmede klanttevredenheid zijn daarbij onze uitgangspunten.

Jouw 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 jou verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op jouw kennis van en ervaring met financiële diensten, jouw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, jouw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en jouw 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 jouw 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 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 jij kunt nemen om de door jou gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer jij 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 jouw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met jou kan zoeken.

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

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor jou 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 van jou in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn jouw rechten?

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

- a) Je mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van jou hebben. Dit overzicht verstrekken wij jou kosteloos.
- b) Wanneer jij 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 voor jou 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 jouw verzoek. Mocht het verwijderen van het gevraagde binnen een periode van een wettelijke bewaartermijn liggen, dan verneem je dit van ons. Wij zullen in ieder geval altijd zoveel mogelijk tegemoet komen aan jouw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van jouw 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.
- e) Indien je dat wenst, kun je ons vragen jouw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld jouw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van jouw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk jouw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over jou ontvangen, bijvoorbeeld van jouw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij je over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer jij 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 jou een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer jij 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 jou 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 jou mededelen dat wij onze werkzaamheden voor jou niet kunnen uitvoeren.

Klachten 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.

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 jij 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.

Als je een klacht hebt

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

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien je een klacht heeft, vragen wij jou dit eerst kenbaar te maken aan de klachtenbehandelaar binnen ons kantoor (volgens de binnen ons kantoor geldende klachtenregeling). In de meeste gevallen zullen wij jouw klacht snel kunnen verhelpen.

Wij willen jouw klacht zo goed en snel mogelijk kunnen behandelen. Stuur daarom in ieder geval de volgende gegevens mee met je uitleg: jouw naam, adres en woonplaats, eventueel het contract- en/of polisnummer de datum waarop je de klacht verstuurt hebt, een korte omschrijving van de klacht, eventuele kopieën van documenten die jouw klacht kunnen verduidelijken

Wanneer wij jouw uitleg hebben ontvangen, sturen wij jou binnen drie werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief informeren we jou over de periode waarbinnen je van ons een reactie mag verwachten.

Wij streven er naar om je binnen drie weken een inhoudelijke reactie op jouw klacht toe te sturen. Mocht het zo zijn dat wij meer informatie van je nodig hebben, dan laten wij je dit schriftelijk weten. In deze brief staat dan ook de eventuele nieuwe termijn voor de behandeling van de klacht.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kun jij je altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die jouw klacht verder zal beoordelen.

Klachteninstituut Financiële Diensten
(KIFID) Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon (070) 333 89 99

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 hebt kunnen lezen. Stel ons daarom gerust jouw vragen. Wil je meer weten of wat wij voor jou kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het je graag in een persoonlijk (telefoon)gesprek.