

## Dienstenwijzer

Met deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij NVO Groep BV. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, ons privacybeleid, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

### Hartelijk welkom bij NVO Groep

NVO Groep adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, sparen, vermogensadvies, andere financiële diensten en makelaardij o.g. Zowel aan particulieren als ondernemers in het groot-, midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en integere adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

NVO Groep BV

*Bezoekadressen*

Zuid Voorstraat 48  
3295 BW 's-Gravendeel

Achter de Kerk 8  
2821 AP Stolwijk

*Correspondentieadres*

Zuid Voorstraat 48  
3295 BW 's-Gravendeel

Telefoon algemeen : 010-4581616  
E-mail algemeen : info@nvogroep.nl  
Internet : www.nvogroep.nl

*Openingstijden*

Onze kantoren zijn op maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 17.00 uur geopend. In alle overige gevallen kunt u een bericht achterlaten op het antwoordapparaat en nemen wij de eerstvolgende werkdag contact met u op.

*Communicatie*

Wij communiceren met u in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per email, telefonisch, of in een persoonlijk gesprek. Orders met betrekking tot rechten van deelneming in beleggingsfondsen kunt u uitsluitend schriftelijk doorgeven.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

NVO Groep 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
- ✓ Pensioenverzekeringen
- ✓ Premiepensioenvorderingen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

## Hoe vrij zijn wij in ons advies?

### **Adviesvrij**

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. 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.

### **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 waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, 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. Wanneer wij u adviseren 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 heeft, 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.

### **DiVerz!**

Wij zijn mede-eigenaar van DiVerz! en hebben een volmacht van de verzekeringsmaatschappijen Achmea, ASR, DAS, Allianz Benelux, ARAG, AWP P&C, Goudse, MS Amlin Insurance, Nationale Nederlanden, Samenwerking Glas, Rhion Versicherung en Fatum General Insurance. Dit houdt in, dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij risico's te accepteren, de polis af te geven en uitkeringen te doen. Dit biedt vele voordelen voor u. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraars waar wij zaken mee doen.

### **Belangenverstrengeling**

NVO Groep BV adviseert en bemiddelt enkel in beleggingsfondsen, met name als onderdeel van gecombineerde producten zoals een hypotheek en pensioen. Daarbij handelt ons kantoor niet voor eigen rekening. Ook ontvangen wij geen betalingen van aanbieders. Hierdoor is de kans op het optreden van een belangenconflict gering. Daarnaast heeft de onderneming maatregelen genomen om een belangenconflict te voorkomen. Mocht er desondanks toch sprake zijn van een mogelijk belangenconflict zal de onderneming stappen nemen om de situatie zo snel mogelijk en tot tevredenheid van alle betrokkenen op te lossen.

## Onze kosten voor advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen, vergunningen en verkoopkosten. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: provisie, vast tarief of combinatie tarief. In ons dienstverleningsdocument kunt u onze gemiddelde tarieven zien voor onze dienstverlening.

**Provisie**

Schadeverzekeringen, Bankzaken en Lenen: Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en niet fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij alleen provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening).

Voor particuliere schadeverzekeringen (excl. AOV) kunnen wij naast provisie een periodieke vaste vergoeding per polis in rekening brengen, indien de hoogte van de provisie niet voldoet aan de minimale vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen. Deze aanvullende vergoeding voor onze dienstverlening maken wij altijd vooraf aan u bekend.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

**Vast tarief**

Hypotheek, Levens- en inkomensverzekeringen, Financiële Planning en Pensioen: De hoogte van ons tarief is afhankelijk van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte is dus niet afhankelijk van het financieel product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

**Combinatie tarief**

Vermogen: Bij advies en of bemiddeling bij deze adviesgebieden werken wij met gecombineerde tarieven. Deze tarieven kunnen bestaan uit een uurloonvergoeding of een vaste vergoeding.

**Duidelijkheid vooraf**

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ten behoeve van hypotheek, levens- en inkomensverzekeringen, financiële planning en pensioen dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

**Ons interne beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

**Wat vragen wij 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. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### ***Totaalbeeld***

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### ***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, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

## **Ons privacybeleid**

### ***Verwerking persoonsgegevens***

NVO Groep 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 verzamelt 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 toezichhouders. 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**

NVO Groep is tot de eind- of beëindigingsdatum van uw financiële producten en verzekeringen uw adviseur en bemiddelaar. Uw relatie met ons is dan ook onlosmakelijk verbonden aan de looptijd van uw financiële producten en verzekeringen. Toch kunnen altijd omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kunt of wilt maken. U houdt daarom het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Hiervoor moet u het product waarvoor onze dienstverlening actief is beëindigen, dan wel bij een ander financieel advieskantoor van uw keuze onderbrengen. De genoemde producten en verzekeringen blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Pas nadat de financiële producten en verzekeringen zijn overgedragen naar een ander financieel advieskantoor is uw relatie met NVO Groep beëindigd en bent u geen periodieke bedragen meer verschuldigd aan ons. 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 directie 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: 070 – 333 89 99  
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.

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: 088 – 180 52 52  
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)
- ✓ Adviseurs in financiële zekerheid (Adfiz)
- ✓ RegioBank

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. NVO Groep is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12048251. 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. NVO Groep is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.018062. 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 24151306.

### **Adfiz**

NVO Groep is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële assurantie adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt de Adfiz als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.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. NVO Groep 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.

Eén of meerdere adviseurs van ons kantoor zijn bij de volgende kwaliteitsregisters aangesloten:

- ✓ Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Gecertificeerd Financieel Planner (CFP®)

#### ***Erkend Financieel Adviseur***

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.

#### ***Gecertificeerd Financieel Planner CFP®***

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.

## **Aansprakelijkheid**

NVO Groep is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van NVO Groep 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 NVO Groep van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer 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.nvogroep.nl](http://www.nvogroep.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, vergelijkingskaarten, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.