

## Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met jou over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure lees je daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we je op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven je graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat je een goed totaalbeeld krijgt. Heb je hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

## Naam en adres

Onze gegevens luiden: Ransijn Finance  
Parallel Boulevard 180  
2202 HS Noordwijk aan Zee  
Tel: 071- 203 45 67  
info@ransijn.finance  
www.ransijn.finance

## Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningsnummer: **12045729**.

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
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

## 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 wanneer het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer je 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 je in grote lijnen weet wat voor soort financieel product je zoekt, kunnen wij jou helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
4. Wij kunnen op jouw verzoek **klankborden** over jouw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen je **coachen** bij het vormen van een beeld van mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. 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.
7. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor je 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.

## **Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening**

Uiteraard doen wij ons best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wanneer je echter niet tevreden bent, vragen wij jou ons, dit direct te laten weten. Wij zullen dan ons uiterste best doen om jouw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht je menen dat wij niet adequaat op jouw klacht hebben gereageerd, dan kun je je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel. 070 – 333 8 999

Ons kantoor is bij het KiFiD aangesloten onder nummer: **300017071**

## **Adviesvrij en onafhankelijk**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om jou 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 beloning**

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

Voor advisering- en bemiddeling van levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars.

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij jou in rekening. Sommige diensten berekenen wij op basis van een uurtarief aan jou door. Je krijgt inzage in de hoogte van de tarieven van de diverse werkzaamheden. Bij de nota die je ontvangt, vind je een urenspecificatie. Daarop zie je welke werkzaamheden voor jou zijn verricht met het bijbehorende uurtarief.

Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Je weet dus van tevoren wat je gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvang je daarom vooraf een bericht van ons.

## **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 m.b.t. het financiële advies en jouw bereidheid om bepaalde risico's zelf te "willen" 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 je 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 jouw ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van jou krijgen om een analyse van jouw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door jou gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van jouw 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 je 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 en/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 jou tot stand gebracht hebben zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van jou in dit kader hebben ontvangen.

## **Wat zijn jouw rechten?**

Jij bent onze klant, dus jij hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij van jou wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heb je 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 je meent, dat wij bepaalde gegevens over jou onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kun je om een 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 geregistreerd hebben staan, dan kun je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval 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 omdat 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 dit 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 dit 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 je 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 je een compleet beeld te schetsen.

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

### **Klachten over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hiervoor 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 direct onze aandacht krijgt.

Mocht je 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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **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 gesprek.