

Dienstenwijzer



OOK financieel advies is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

OOK Financieel Advies
Langakker 5-e
5371 EV Ravenstein

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 06-50999241
Fax: 084 – 83 600 84
E-mail: info@ookfinancieeladvies.nl
Internet: www.ookfinancieeladvies.nl

Onze dienstverlening kan zowel bij uw thuis of op ons kantoor plaatsvinden na het maken van een afspraak.

Dit kan ook buiten de reguliere kantoortijden

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.ookfinancieeladvies.nl

Onze werkwijze en dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel 30 jaar. 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 adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij, namens u, de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van eenvoudige verzekeringen om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Voor betaal- en spaar producten werken wij met verschillende partijen. Informeer naar uw mogelijkheden.

Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad voor het en woon-werk-verkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

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 ondernemer.

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 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 uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

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

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen, salarissen en automatisering. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Beloning op basis van provisie

Voor onze dienstverlening ontvangen wij van de instellingen waar uw financiële product is ondergebracht een kostenvergoeding. Deze provisie zit in de premie die bij u aan de instelling betaalt.

Beloning op basis van een vast of uurtarief

Voor onder meer hypotheek-, levens-, arbeidsongeschiktheids- en uitvaartverzekeringen en pensioen worden wij niet door de verzekeraar of bank beloond. Hiervoor maken wij met u van tevoren een afspraak op basis van een vast tarief of uurtarief. U ontvangt hiervoor een factuur.

Beloning voor dienstverlening na afsluiten

Na het afsluiten van uw financiële product houdt onze dienstverlening niet op. Zo kunt u vragen hebben gedurende de looptijd of behoefte hebben aan een nieuw advies.

Voor producten waarvoor wij wel doorlopende provisie ontvangen betalen wij de nazorg uit de provisie. Voor nieuwe adviezen over producten waarvoor wij geen doorlopende provisie ontvangen werken wij op basis van een serviceabonnement of uurtarief.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

Hoe gaan wij om met u persoonsgegevens?

OOK Financieel Advies neemt de regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens serieus en hecht veel waarde aan de bescherming van uw privacy. Vandaar dat het nakomen van de wettelijke bepalingen ter bescherming van persoonsgegevens vanzelfsprekend is.

Om er zeker van te zijn dat u volledig op de hoogte bent van het beleid dat wij hanteren met betrekking tot het verzamelen, verwerken, gebruiken, opslaan en beschermen van uw persoonsgegevens, hebben wij dit Privacy Statement opgesteld. U kunt deze te allen tijde op onze website raadplegen.

OOK Financieel Advies adviseert over en bemiddelt in financiële diensten en producten. Hierbij verwerken wij veel persoonsgegevens. Die gebruiken wij bijvoorbeeld om op uw verzoek een verzekeringspolis aan te vragen of om u te vertegenwoordigen bij een verzekeraar in geval van een schade. Wij nemen onze verantwoordelijk serieus om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen.

Persoonsgegevens die wij verwerken

Wij verwerken persoonsgegevens over u doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Hieronder een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- 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;
- mogelijk nog andere niet genoemde gegevens benodigd om onze dienstverlening aan u uit te kunnen voeren.

Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen we dat uiterst zorgvuldig, en doorgaans alleen met uw toestemming.

Waarom we gegevens nodig hebben

Wij verwerken uw persoonsgegevens, voor de volgende doelen:

- om u gebruik te kunnen laten maken van onze dienstverlening;
- om voor u te bemiddelen in financiële producten of diensten en het geven van advies over deze producten;
- om het kunnen reproduceren van gegevens voor verzekeringsdoeleinden;
- om bij onze dienstverlening beter te kunnen inspelen op uw persoonlijke situatie;
- om met en voor u overeenkomsten te kunnen sluiten en deze uit te kunnen (laten) voeren en na te kunnen (laten) komen;
- om opdrachten overeen te komen en/of uit te kunnen (laten) voeren;
- om de (potentiële) klantrelatie verder uit te breiden door informatie en marketingactiviteiten;
- om een financiële administratie te voeren;
- om het verrichten van statistische analyses;
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wat zijn de rechtsgronden voor verwerking van uw gegevens?

Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van uw 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 u heeft gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden. Deze toestemming kunt u 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 uw 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.

Hoe lang we gegevens bewaren

Wij zullen uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij uw gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

Wat zijn uw rechten?

U heeft specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens. Hierover kunt u altijd contact met ons opnemen.

Dat geldt zeker ook voor de volgende onderwerpen:

- of wij uw persoonsgegevens verwerken;
- de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken;
- inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- bezwaren tegen het verwerken van uw persoonsgegevens;
- aanpassing van uw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt;
- beperking van uw persoonsgegevens;
- verwijdering (wissen) van uw persoonsgegevens;
- overdracht van uw persoonsgegevens aan uzelf of aan een andere organisatie op uw verzoek;
- vragen over de inhoud van dit Privacy statement.

Let op: het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is zullen we u dit gemotiveerd laten weten.

Delen met anderen

Wij verstrekken uw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Dat mogen we wel doen als u ons daarvoor toestemming heeft gegeven, als we daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als de verstrekking ten dienste staat van onze doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.

Voor de uitvoering van onze bedrijfsvoering en afhankelijk van de verleende diensten aan u verstrekken wij uw persoonsgegevens mogelijk wel aan de volgende personen of partijen:

- financiële instellingen (zoals banken of verzekeraars) bij wie we voor u een financieel product aanvragen of bij wie u een financieel product heeft dat wij voor u beheren; of; waarbij we u 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);
- mogelijk andere niet genoemde partijen die van belang zijn voor een optimale dienstverlening aan u.

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.

Beveiliging

Wij nemen de bescherming van uw gegevens serieus en hebben passende maatregelen genomen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u het idee hebt dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan gerust contact met ons op.

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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. 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 als 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 zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in u 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 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 bestaand of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig 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.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 30242705

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- KiFiD
- Stichting Erkend Hypotheek Adviseur

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12018217. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

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.

Hiervoor zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. 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 Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AN Den Haag
Telefoon : 0900 – 355 22 48
Internet : www.kifid.nl

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.