

## Ooms Financieel Adviseurs B.V.

### DIENSTENWIJZER

Voor de adresgegevens van de kantoren in uw regio verwijzen wij u naar onze website: [www.ooms.com](http://www.ooms.com). Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.30 uur.

Adviesgesprekken kunnen op afspraak in de avonduren en op zaterdag worden gepland.

Via de telefoon: 010-4248810

Via e-mail: [hypotheek@ooms.com](mailto:hypotheek@ooms.com)

Via internet: [www.ooms.com](http://www.ooms.com)

Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24288540

Wij zijn ingeschreven bij de AFM onder vergunning nummer 12009949

In dit document stellen wij ons graag aan u voor en informeren wij u over onze werkwijze. Na het lezen van dit document weet u waar u met Ooms Financieel Adviseurs aan toe bent. Wie we zijn, wat we doen en hoe wij daarvoor betaald worden. Maar ook wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten.

Naast dit document wordt u tevens een exemplaar van onze algemene voorwaarden die op onze dienstverlening van toepassing is uitgereikt. Wij vragen u voor ontvangst van beide stukken te tekenen.

### **Wie zijn wij?**

Ooms Financieel Adviseurs is een zelfstandig en volledig onafhankelijk werkend onderdeel binnen de Ooms Groep, waartoe ook Ooms Makelaars behoort. Ooms is al in 1927 opgericht. Toen één vestiging in Rotterdam, nu 8 vestigingen in de gehele regio, met circa 130 personeelsleden.

Ooms Financieel Adviseurs is sinds 1994 actief als onafhankelijk hypotheekadviseur en -bemiddelaar. Onze dienstverlening is over de jaren uitgebreid. Wij bieden een compleet pakket van financiële diensten voor onze particuliere relaties, zelfstandig ondernemers, directeur grootaandeelhouders en MKB bedrijven.

Wij vallen onder het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en staan daar als financieel dienstverlener geregistreerd onder nummer 12009949, zie [www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers](http://www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers). Wij hebben een vergunning voor de volgende onderdelen:

- Betaalrekeningen
- Consumptieve kredieten
- Elektronisch geld
- Hypothecaire kredieten
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Voor de bovengenoemde onderdelen beschikken wij over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen.

### **Wat doen wij voor u?**

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Wij zijn u van dienst op het gebied van:

- hypotheke
- levensverzekeringen
- uitvaartverzekeringen
- schadeverzekeringen
- arbeidsongeschiktheidsverzekering (= AOV) voor Zelfstandigen en DGA
- woonlasten beschermende verzekeringen bij Arbeidsongeschiktheid en/of Werkloosheid
- pensioenen
- bancaire en verzekerde lijfrente (waaronder schadeloosstelling; de gouden handdruk)
- spaar- en betaalrekeningen
- consumptief krediet
- uw voorlopige belastingteruggave
- uw aangifte inkomstenbelasting
- financiële begeleiding bij een echtscheiding
- financiële planning
- nazorg tijdens de looptijd van uw producten

Bemiddelen doen wij uitsluitend nadat wij u geadviseerd hebben. Voor welke vorm van dienstverlening u ook een beroep op ons doet, de te nemen stappen zijn altijd:

- inventariseren van uw adviesvraag
- uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- u adviseren over passende mogelijkheden
- de overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- nazorg

### ***Service Abonnement: uw online Digimap***

Indien u dat wenst kunnen wij u, nadat wij ons advies hebben uitgebracht en eventueel een financieel product is afgesloten, blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw financiën in het algemeen en de via onze bemiddeling gesloten producten in het bijzonder bij ons terecht. Ook zullen wij periodiek controleren of het gekozen product blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop van de tijd anders worden dan wij nu kunnen voorzien. Als er een aanleiding is om de eerder gekozen producten c.q. verzekeringen aan te passen, doorlopen wij wederom alle stappen met u.

Ons beloningsmodel is gericht op betaald advies. Om te voorkomen dat we voor ieder contact dat wij met u hebben een rekening moeten sturen, of dat u schroomt om ons te bellen met uw vragen omdat u dan weer een rekening krijgt bieden wij u ons Service Abonnement aan.

Een telefonische helpdesk die uw eenvoudige vragen direct kan beantwoorden maakt daar onder andere deel van uit. Verder houdt u digitaal toegang tot uw Financieel Archief via [ooms.mijndigimap.nl](http://ooms.mijndigimap.nl), waarin al uw financiële producten bij ons bedrijf geadmineerd staan en waarin alle documenten (uw inkomensgegevens, de hypotheekofferte etc.) digitaal beschikbaar zijn gesteld.

### ***Wat verwachten wij van u?***

Om ons werk goed te kunnen doen vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten financiële producten van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), of veranderingen in bijvoorbeeld uw inkomens-, arbeids- of vermogenssituatie.

### ***Wat kunt u van ons verwachten?***

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheids-verzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

### ***Vakbekwaamheid***

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van pensioenen en hypotheek. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

### ***Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars***

Wij werken volledig onafhankelijk van banken en verzekeraars. Geen van dergelijke partijen heeft een belang in ons bedrijf. Er zijn ook geen productieafspraken met aanbieders. Pas in de laatste fase van het adviestraject selecteren wij de geldverstrekkers en verzekeraars. Wij doen dat door middel van een objectieve analyse van veel producten die in de markt verkrijgbaar zijn. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is maar uw wens.

Wij hebben wel een aantal voorkeurspartijen waar wij mee samenwerken. De voorkeur is bij verzekeringen ontstaan door de kwaliteit van de producten tegenover een zeer gunstige premiestelling en bij hypotheek en kredieten door zeer gunstige leningsvoorwaarden tegenover een voordelige rente.

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

### ***Hoe worden wij beloond?***

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor onze werkzaamheden.

Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

### ***Hoe belonen wij onze medewerkers***

Ons beloningsbeleid is gericht op een lange termijn relatie met onze klanten. Dat betekent dat uw belangen zo goed mogelijk moeten worden gediend. Hiermee houden wij ook rekening bij de wijze waarop onze medewerkers worden beloond. Onze medewerkers werken op een vast salaris en kunnen aan het einde van het jaar een bonus verdienen die mede afhankelijk is van hun omzet. Daarbij wordt echter ook gekeken naar de kwaliteit van de omzet. Wordt er continu geadviseerd op een voor de cliënt passende wijze? Zijn de dossiers op orde? Zijn er klachten over de medewerker ingediend? Allemaal zaken die bijdragen tot het behalen van uw en onze lange termijn doelstellingen.

### ***Klachtenregeling***

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat u toch een klacht heeft. Indien dat het geval is, kunt u te allen tijde met uw klacht bij ons terecht. Voor de behandeling van uw klacht hebben wij een interne klachtenprocedure opgesteld. Richt u desgewenst tot uw financieel adviseur of de directie op ons hoofdkantoor.

Mocht u ontevreden zijn over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het Klachteninstituut neemt uw klacht verder in behandeling. Het is natuurlijk ook altijd mogelijk om de kwestie voor te leggen aan de Burgerlijke rechter.

### ***Privacy***

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) maar ook om u te informeren over relevante ontwikkelingen is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie en advies- en offerteprogramma's. U moet hierbij denken aan contact- en identificatiegegevens, gegevens over uw werk en uw financiën, gegevens over uw financiële producten en in sommige gevallen gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden.

Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes, financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomst, denk aan banken, verzekeraars, notaris, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zolang als dit wettelijk verplicht is of zolang als de overeenkomst loopt.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen door een e-mail te sturen aan [financieel@ooms.com](mailto:financieel@ooms.com). Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u onze verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn. Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.