

ADVIESWIJZER

Twiske Adviesgroep V.O.F.
Westzijde 213A
1506 GD Zaandam

Telefoon 075 - 6531688
Email adres info@twiske.nl
Internet adres www.twiske.nl

AFM vergunningnummer 12041737
KvK dossiernummer 56789874
Kifid aansluitnummer 300.015387

Wij informeren u graag vooraf over een aantal belangrijke kenmerken van ons bedrijf. Hebt u vragen naar aanleiding van deze informatie, aarzelt u niet contact met ons op te nemen.

ONZE VERGUNNING

De Autoriteit Financiële Markten heeft ons kantoor vergunning verleend voor het adviseren en bemiddelen in financiële producten. Onze vergunning is onder nummer 12041737 ingeschreven in het register.

De contactgegevens van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zijn:

Bezoekadres	Postadres	Telefoonnummer
Vijzelgracht 50 1017 HS AMSTERDAM	Postbus 11723 1001 GS AMSTERDAM	+31 800 - 6800 680

Op basis van deze vergunning kunnen wij u adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair- en Consumptief krediet
- Vermogen
- Schadeverzekeringen Particulier en Zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Betaal- en spaarrekeningen
- Elektronisch geld

Wij hebben ook de vergunning om te adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

BELEGGINGSDIENSTEN

Wij kunnen binnen onze vergunning beleggingsdiensten voor u verlenen. Hieronder verstaan we het adviseren over en het ontvangen en doorgeven van orders met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

BELEGGINGSADVIES

Onafhankelijkheid

In ons advies betrekken we niet alleen een voldoende groot aantal beschikbare deelnemingsrechten in beleggingsfondsen maar ook een grote verscheidenheid aan typen deelnemingsrechten van verschillende aanbieders. Wij geven onafhankelijk advies. Onze eigen onderneming of aanverwante entiteiten geven geen rechten van deelneming uit.

[Vermeld de selectie van beleggingsfondsen dat kan worden geadviseerd met vermelding van de aanbieder].

Analyse

Ons advies op is gebaseerd op een beperktere analyse van verschillende soorten beleggingsfondsen. Dit betekent dat wij tenminste de volgende aspecten beoordelen: risico's, kosten, rendement.

Wij leggen ons advies vast in een zogenaamde geschiktheidsverklaring. Hierin leggen wij ook vast waarom naar onze mening ons advies bijvoorbeeld goed bij uw doelstellingen en persoonlijke situatie past.

Rapportage

U ontvangt jaarlijks een rapportage over onze dienstverlening. Onderdeel van deze rapportage zijn de kosten van uw beleggingen en hoe deze zijn opgebouwd. Het gaat hier zowel om de productkosten van de aanbieder als onze kosten voor advies, bemiddeling en eventueel doorlopende kosten.

ALGEMENE VOORWAARDE

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden. In onze Algemene Voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen.

ADVIES VRIJ

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen te kiezen.

BELANGENCONFLICTEN

Door de verschillende diensten die wij aanbieden kunnen situaties ontstaan waarbij de belangen van u als onze klant en die van ons strijdig zijn met elkaar. Hierdoor kan mogelijk nadeel voor klanten ontstaan. Wij hebben een beleid opgesteld over de wijze waarop we deze situaties proberen te voorkomen en te beheersen. Een samenvatting van dit beleid treft u hieronder aan.

ADVIESWIJZER

De onderneming adviseert en bemiddelt enkel in beleggingsfondsen, met name als onderdeel van gecombineerde producten zoals een hypotheek en pensioen. Daarbij handelt de onderneming niet voor eigen rekening. Ook ontvangt de onderneming geen betalingen van aanbieders. Hierdoor is de kans op het optreden van een belangconflict 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.

Wilt u meer informatie over ons beleid dan verstrekken wij dit graag.

ZEGGENSCHAP

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van ons bedrijf.

SELECTIE VAN AANBIEDERS

Periodiek maken wij een selectie uit de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Op basis van deze selectie werken wij met een aantal voorkeursaanbieders samen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Wij informeren u graag.

INTERN BELONINGSBELEID

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris die marktconform is. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. De beloning van onze medewerkers wordt op basis van deze beoordeling vastgesteld.

ONZE TARIEVEN

De kosten van onze werkzaamheden brengen wij rechtstreeks bij u in rekening. Wij sturen u hiervoor een nota. Afhankelijk van het financieel product dat u aanschaft, kunnen de kosten van onze werkzaamheden betaald worden door de financiële instelling waarmee wij u in contact brengen. Deze provisie maakt onderdeel uit van de premie die door de financiële instelling bij u in rekening wordt gebracht. Hoe wij de kosten voor onze werkzaamheden in rekening brengen, laten wij u vooraf weten. Wij verwijzen u daarbij ook graag naar onze dienstverleningsdocumenten. U vindt deze op onze website.

Voor onze beleggingsdienstverlening brengen wij de volgende kosten in rekening:

- advieskosten (kosten die u betaalt voor het beleggingsadvies);
- bemiddelingskosten (kosten voor het ontvangen en doorgeven van orders);
- [\[abonnementskosten voor het onderhoud op de beleggingsdienstverlening;\]](#)

ADVIESWIJZER

- [andere kosten].

De kosten worden in rekening gebracht door middel van [een factuur, automatische incasso]. N.B. Aanschaf-/transactiekosten (kosten voor de uitvoering van orders die u opgeeft) worden in rekening gebracht door de aanbieder van het beleggingsfonds.

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.

UW PERSOONSgegevens

Het gaat om de persoonsgegevens die we nodig hebben om u te kunnen adviseren of ons advies uit te voeren. Dit kunnen bijvoorbeeld uw contact- en identificatiegegevens zijn, maar ook uw financiële gegevens. Belangrijke gegevens die vertrouwelijk zijn.

Is alle informatie nodig?

U vraagt zich misschien af of we alle persoonsgegevens, die we van u vragen nu wel nodig hebben. Of u wel alle informatie wilt verstrekken die we vragen. Wij vragen alleen de informatie die we nodig hebben voor een verantwoord en passend advies. Alleen dan lukt het ons om een goede oplossing te vinden voor de vraag, die u aan ons stelt. Missen we informatie of mogen we het maar beperkt gebruiken dan kunnen we geen volledig advies geven. We zullen u dan laten weten welke onderdelen u dan mist en wat hiervan de consequenties zijn. In sommige gevallen zullen we zelfs helemaal geen advies kunnen uitbrengen.

Persoonsgegevens via andere organisaties

Mochten wij uw persoonsgegevens van een andere organisatie of onderneming ontvangen zoals bijvoorbeeld uw bank of uw verzekeraar of ondernemingen uit ons commerciële netwerk, dan laten wij u weten uit welke bron wij deze informatie hebben ontvangen. Is uw toestemming vereist dan controleren wij of u hiermee hebt ingestemd.

WAAROM GEBRUIKEN WE UW PERSOONSgegevens EN MAG DAT

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig om u te kunnen adviseren, het advies uit te voeren en uw polis of hypotheek of ander financieel product te beheren en/of te wijzigen. Met uw financiële gegevens kunnen we uw financiële situatie in beeld brengen en u bijvoorbeeld adviseren of een aanvullende voorziening nodig is bij arbeidsongeschiktheid. Dat doen we niet op eigen initiatief maar alleen als u dat aan ons vraagt of ons hiervoor een opdracht geeft. Uw verzoek of de opdracht is de reden waarom wij uw persoonsgegevens mogen gebruiken.

Uw persoonsgegevens worden dus alleen gebruikt voor het doel waarvoor u de gegevens aan ons hebt gegeven.

MET WIE DELEN WE UW PERSOONSGEGEVENS

We delen uw persoonsgegevens met derden als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van ons advies of het doorvoeren van een wijziging op een bestaande polis. Ook kan het zijn dat u een schade bij ons meldt. Om de schade vast te stellen en af te wikkelen zullen we uw persoonsgegevens moeten delen. Wij delen uw persoonsgegevens niet met organisaties in landen buiten de Europese Unie (EU).

Afhankelijk van de situatie verstrekken wij uw persoonsgegevens aan:

- Verzekeraars
- Banken en Geldverstrekkers
- Notarissen
- Taxateurs
- Schade experts en Schade herstelbedrijven
- Klachteninstituut (Kifid) en Toezichthouder (AFM)
- Beleggingsinstellingen en Vermogensbeheerders

Samenwerkende bedrijven: onze leveranciers (verwerkers)

Binnen onze bedrijfsvoering doen we niet alles zelf maar besteden ook werkzaamheden uit. Denkt u bijvoorbeeld aan bedrijven die software leveren voor onze administratie of onze website hosten. Deze bedrijven hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens en wij blijven verantwoordelijk voor een zorgvuldig gebruik van de betreffende persoonsgegevens. We maken goede afspraken met onze leveranciers over het gebruik en de bescherming van de persoonsgegevens en leggen deze vast in een overeenkomst (verwerkerovereenkomst). We zorgen er zo voor dat de beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens op hetzelfde hoge niveau ligt als bij ons het geval is.

HOE LANG BEWAREN WE UW PERSOONSGEGEVENS

Het kan zijn dat de wet de bewaartermijn bepaalt. Is dit niet het geval dan bewaren wij uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is. Hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren hangt af van de werkzaamheden die u ons gevraagd heeft uit te voeren.

We bewaren uw persoonsgegevens tot vijf jaar na het beëindigen of royeren van uw polis of polissen. Wanneer u niet alle polissen beëindigd, beoordelen wij in hoeverre wij uw persoonsgegevens voor het wijzigen en beheren van de lopende polissen moeten bewaren.

WAT DOEN WE OM UW PERSOONSGEGEVENS TE BESCHERMEN

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. We hebben onze bedrijfsvoering hierop afgestemd en passende technische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens zo goed

mogelijk tegen onrechtmatig gebruik te beschermen. Wij vragen van onze leveranciers van software en IT-systemen om minimaal gelijkwaardige beveiligingsmaatregelen te treffen.

Onze medewerkers kunnen uw gegevens alleen zien als ze daarvoor toestemming hebben. Hiernaast hebben ze onze gedragscode "bescherming persoonsgegevens" en de wettelijke verplichte eed/belofte afgelegd dat ze zich houden aan wet- en regelgeving, integer zullen handelen en de geheimhoudingsplicht in acht zullen nemen.

WELKE RECHTEN HEBT U ZELF

U beschikt over een aantal rechten om te bepalen hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken of om het gebruik te controleren:

- U kunt een overzicht vragen van uw persoonsgegevens, die wij in onze administratie hebben. Wij verstrekken dit overzicht kosteloos (recht op inzage).
- U kunt vragen om uw persoonsgegevens te corrigeren als u denkt dat deze niet juist zijn. Dat vinden wij belangrijk en stellen we zeer op prijs omdat we alleen op basis van juiste gegevens ons werk kunnen doen (recht op rectificatie en aanvulling).
- U kunt ons vragen uw persoonsgegevens uit onze administratie te verwijderen als u niet langer wilt dat wij daarover beschikken en de wet ons dit toestaat (recht op vergetelheid).
- U kunt ons vragen persoonsgegevens uitsluitend te gebruiken voor een specifiek doel. Bijvoorbeeld als wij de persoonsgegevens niet meer nodig hebben, maar u wilt dat we deze bewaren omdat u ze nodig hebt voor een juridisch geschil dat nog loopt (recht op beperking van de verwerking).
- U kunt ons vragen uw gegevens over te dragen aan een andere organisatie, zoals een advocaat of accountant (recht van dataportabiliteit).
- U kunt bezwaar maken wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken vanuit onze bedrijfsactiviteiten (gerechtvaardigd belang van de onderneming). We houden u bijvoorbeeld graag op de hoogte van financiële zaken die voor u relevant zijn. Dat is voor u belangrijk en voor ons. Als u dit niet wilt, kunt u bezwaar maken en zullen wij binnen een maand aan uw verzoek voldoen (recht van bezwaar).

KLACHTEN OVER ONS WERK?

Wij doen ons best u zo goed mogelijk te adviseren en de financiële voorziening die wij adviseren voor u tot stand te brengen. Bent u niet tevreden dan vragen wij u ons direct hierover te informeren. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Bent u van mening dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd dan kunt u zich binnen een termijn van drie maanden wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
Tel. 0900 – 3333 8 999

2509 AG Den Haag
www.kifid.nl

KLACHTEN OVER HET GEBRUIK VAN UW PERSOONSGEGEVENS?

Vindt u dat we niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens omgaan? Of wilt u weten hoe we binnen onze onderneming met uw persoonsgegevens werken? Neem dan contact met ons op:

Dhr. V.S. van Leeuwen – tel. 075 – 6531688 – email: vincent@twiske.nl

Hebben we u niet kunnen overtuigen en blijft u van mening dat we niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl