

Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat 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 in ons kantoor: ROX financieel advies. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

ROX financieel advies

Zuidlaarderweg 124a, 9468 AJ Annen

Wij geven adviseren en bemiddelen in financiële producten voor particuliere klanten en zakelijke klanten. Deskundigheid, integriteit en helderheid zijn hierbij onze drijfveren. Samen met u kijken wij naar uw persoonlijke situatie en welke producten en/of diensten het beste bij u passen tegen een zo scherp mogelijk tarief. Op het moment dat u een keuze heeft gemaakt, dan handelen wij alles voor u af. Onze dienstverlening houdt hiermee niet op, integendeel. Zo behartigen wij uw belangen bij schades en hebben wij periodiek contact met u om eventuele wijzigingen, die van invloed kunnen zijn op de door u afgenomen producten en/of diensten, door te nemen. Wij nemen graag de tijd voor u.

Onze focus ligt op het geven van kwalitatief hoogstaand advies. Ons team bestaat uit mensen die passie hebben voor het vak en het als een uitdaging zien om het best passende product en/of dienst voor u te vinden.

Onze doelgroep bestaat uit particulieren en bedrijven die niet zelf op zoek gaan naar een financieel product, maar vertrouwen op specialisten zoals wij. Soms omdat de kennis ontbreekt en soms omdat de tijd ontbreekt of geen interesse hebben in alles wat met financiële producten te maken heeft. Deze klanten passen goed bij de visie van ROX financieel advies! Wij geven graag totaaladvies. Wij bedoelen hiermee dat wij niet één of twee verzekeringen willen beheren, maar het hele verzekeringspakket (leven en schade) in combinatie met de hypotheek, kredieten, betaal- en spaarrekeningen. Door deze manier van werken kunnen wij ook meer tijd aan u besteden dan een gemiddelde adviseur doet.

Wij geven advies in een persoonlijk gesprek maar ook via videobellen, mail, telefoon of whatsapp. Wij passen ons aan bij uw wensen. Een persoonlijk gesprek houden wij bij voorkeur bij ons op kantoor, maar kan ook bij u thuis. Alle adviesgesprekken zijn op afspraak, in overleg met u bepalen we de datum en het tijdstip. Om u optimaal te informeren ontvangt u van ons periodiek een nieuwsbrief, maken wij gebruik van social media en hebben wij speciaal voor onze klanten de ROX financieel advies app. Indien u geen nieuwsbrief wilt ontvangen dan verzoeken wij u om dit aan ons kenbaar te maken.

Openingstijden/bereikbaarheid

Maandag t/m vrijdag 09:00 uur - 17:00 uur.

Tussen 12:00 en 13:30 zijn wij beperkt bereikbaar in verband met de lunchpauze.

Telefoon: 050 85 38 417

Whatsapp: 050 85 38 417

E-mail: info@ROXadvies.nl

Contactpagina op onze website: roxadvies.nl

ROX financieel advies app: (via onderstaande buttons kunt u de app downloaden voor het door geven van wijzigingen, schade te melden, etc)



Mocht u buiten kantoortijden een bericht willen sturen dan kan dat 7 dagen per week 24 uur per dag op één van de hierboven genoemde manieren. Indien u ons belt buiten kantoortijd, dan kunt u een bericht inspreken op ons antwoordapparaat. Spreek dan duidelijk uw naam, telefoonnummer en de reden waarvoor u belt in.

Wij reageren uiterlijk de volgende werkdag, na ontvangst van uw bericht.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite, www.roxadvies.nl Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan.



Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- CFD
- KiFiD
- KvK
- Advieskeuze.nl
- Markel
- EFD Noord
- GRMC

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12046656. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900- 5400540 (5 ct/min.).

Commissie Financiële Dienstverlening (CFD)

Ons kantoor is lid van CFD. CFD is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële assurantieadviseurs. De bij CFD aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. CFD stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening of werkwijze in het algemeen, en wij samen niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KIFID is 300.017358.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 74488589.

Advieskeuze.nl

Wij hebben ons aangesloten bij advieskeuze.nl, dit is een organisatie die beoordelingen van klanten verzamelt. Via advieskeuze.nl kunt u onze werkzaamheden beoordelen. Potentiële klanten kunnen op basis van de waardering die advieskantoren van hun klanten krijgen bepalen welk kantoor voor hun het beste is. Voor ons is het cijfer dat wij krijgen een goede graadmeter voor hoe wij ons werk doen.
<https://www.advieskeuze.nl/advies/9468aj/rox-financieel-advies>

Markel

Onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben wij afgesloten via Markel.

Educatie Financiële Dienstverlening Noord (EFD Noord)

EFD Noord is een vereniging met als doelstelling het bevorderen van kennisoverdracht voor haar leden die werkzaam zijn in de financiële dienstverlening.

Gecertificeerd Risk Management Consultant (GRMC)

Onze zakelijke adviseurs staan geregistreerd in het GRMC-register. Dit register levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering en kwaliteitsborging van risicomanagementadviseurs en -consultants.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedere particulier of ondernemer heeft wel één of meer schade- verzekeringen. Voor een particulier kan dat gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Voor een ondernemer om de verzekering van uw bedrijfspand of de inventaris. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Ook kunnen we u begeleiden bij verzekeringen ten behoeve van u en uw personeel. Denkt u bijv. aan zorg-, arbeidsongeschiktheids- en ongevallenverzekeringen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypotheek 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 lange periode. 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 hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.



Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld door geld te storten op een spaarrekening. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in betaal- en spaarproducten exclusief met ASN Bank.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met bank sparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of bank sparen (traditioneel of beleggen) geschikt is voor u.

Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten, in de zin dat wij orders aannemen en voor u plaatsen. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

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 welk product of dienst wij adviseren. Wij hebben bij een groot aantal aanbieders een aanstelling, hierdoor kunnen wij altijd een product of dienst vinden die past bij uw persoonlijke situatie. Adviesvrij betekent niet dat wij alle producten en diensten die in Nederland worden aangeboden ook door ons kunnen worden aangeboden.

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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie/rente onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als engebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zakendoen.

Hoe zit het met onze kosten?

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

Vergoeding via premie

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. De premie betaalt u aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt de verzekeringsmaatschappij een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt. Voorafgaand aan de dienstverlening informeren wij u over het te verwachten aantal te declareren uren.

Vergoeding vast tarief

Voor producten waarvoor er wettelijk gezien geen vergoeding vanuit de maatschappijen meer gegeven mag worden spreken wij met u van te voren af wat de vergoeding is die u betaalt voor de door ons uit te voeren werkzaamheden. Voor advies werkzaamheden en de bemiddeling brengen wij dan een vast bedrag in rekening, de hoogte van het tarief is afhankelijk van het product en de wijze van adviseren. Voorafgaand aan de dienstverlening informeren wij u over de hoogte van de vergoeding en ontvang u een overeenkomst ter ondertekening.

Vergoeding door middel van abonnement

Indien de vergoeding niet via de premie loopt, dan spreken wij een beheersvergoeding in de vorm van een abonnement af. Voorafgaand aan de dienstverlening informeren wij u over de hoogte en de betaaltermijn van het abonnement.



Administratieve vergoeding

Jaarlijks brengen wij een administratieve vergoeding bij u in rekening. Op het moment dat wij voor schadeverzekeringen provisie ontvangen of u heeft bij ons een abonnement, dan verrekenen wij de administratiekosten daarmee. In andere gevallen brengen wij deze kosten rechtstreeks bij u in rekening. De vergoeding bedraagt €107,50.

Indexatie

Jaarlijks worden de vergoeding per uur, vergoeding vast tarief en de administratieve vergoeding geïndexeerd conform het CBS consumentenprijsindex.

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, gezinssituatie of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend 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 compleet maken van het totaalbeeld van uw financiële portefeuille.

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 zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. Conform wet- en regelgeving van de Autoriteit Persoonsgegevens.

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. 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. Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postadres: Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 333 8 999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij streven ernaar om een langdurige relatie met u op te bouwen. Dit doen wij door er voor u te zijn, wanneer u ons nodig heeft of als u met een vraag zit. Uiteraard zijn wij erg blij om nieuwe klanten te verwelkomen, maar nog belangrijker vinden wij het om onze bestaande klantentevreden te houden. Zodat u niet alleen klant wordt, maar ook klant blijft bij ROX financieel advies.

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, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.



Algemene voorwaarden

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?
 - 1.1 Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor iedereen en voor al onze dienstverlening. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling van onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.
2. Wie zijn wij?
 - 2.1 ROX financieel advies, KvK nummer 78844589, gevestigd aan de Zuidlaarderweg 124a, 9468AJ te Annen.
3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?
 - 3.1 Onderstaande begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.
U: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financiële product.
Financieel product: een hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen.
Financiële instelling: de aanbieder van het financiële product.
4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?
 - 4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht.
 - 4.2 Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.
 - 4.3 Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.
 - 4.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.
 - 4.5 Eventuele algemene voorwaarden waar u naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.
5. Algemene afspraken over de opdracht
 - 5.1 Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben vastgelegd. Of Zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die u aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.
 - 5.2 Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het uw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
 - 5.3 Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspannings- verplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.
 - 5.4 Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.



6. Wij kunnen derden inschakelen
 - 6.1 Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan u doorbelasten.
 - 6.2 Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten) zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met u plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
7. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?
 - 7.1 Als wij u namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling. Behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.
 - 7.2 U kunt geen rechten ontlenen aan berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financiële product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze berekeningen als voorlopig en indicatief te beschouwen. De berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.
 - 7.3 U kunt geen rechten ontlenen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.
 - 7.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn de door ons opgegeven termijnen waarbinnen wij de aan ons verstrekte opdracht zullen uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u?
 - 8.1 Stuurt u ons een bericht via website/social media/whatsapp/SHapp/email of ander manier? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van de ontvangst sturen.
 - 8.2 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze website, nieuwsbrief, social media of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij u dat laten weten. Of tenzij de informatie een op uw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.
 - 8.3 Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Als deze contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.



9. Wat verwachten wij van u?

- 9.1 U dient ons, gevraagd en ongevraagd, te voorzien van alle relevante informatie die wij nodig zijn voor een correcte uitvoering van de door u aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in uw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie/bankrekeningnummer, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie. Indien voor de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door u aan ons ter beschikking zijn gesteld, of indien u op andere wijze niet aan uw (informatie)verplichtingen heeft voldaan, zijn wij bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.
- 9.2 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgverplichting die wij ten aanzien van u hebben, wanneer u uw informatieverplichting strikt naleeft. Doet u dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
- 9.3 Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer.

10. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

- 10.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloond worden. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met u vast. Onze beloning kan bestaan uit:
- Provisie
Het honorarium voor onze dienstverlening is dan begrepen in de bedragen die de financiële instelling bij u in rekening te brengt.
- Uurtarief
Wij brengen u de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed werkzaamheden ten behoeve van u.
- Vaste vergoeding
Een bedrag welke wij van tevoren hebben afgesproken met u. Deze vaste vergoeding kan uit een (eenmalige) factuur bestaan of uit een abonnement (beheersvergoeding).
- 10.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. Wij baseren ons daarbij op het Consumenten- prijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 10.3 U dient onze facturen te betalen binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.
- 10.4 Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet u daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaalt u ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. U moet dan ook de wettelijk vastgestelde buitengerechtelijke incassokosten betalen.



- 10.5 Betalingen die u doet, brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 10.6 Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft verschaft, mogen wij de levering van onze diensten opschorten.
- 10.7 Indien u een gekozen abonnement beëindigt, zullen wij onze dienstverlening met ingang van de van toepassing zijnde beëindigingsdatum staken. Vanaf dat moment zullen wij u nog slechts informeren wanneer zich een wezenlijke wijziging in de door u afgesloten verzekeringen voordoet.
- 10.8 Wij zullen onze dienstverlening ook als beëindigd beschouwen wanneer u in gebreke blijft ten aanzien van de betaling van de overeengekomen abonnementsbijdragen. Ook dan zullen wij, nadat wij u schriftelijk hebben bericht dat wij onze dienstverlening staken, u nog slechts informeren over wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.
11. Betalingen door u rechtstreeks aan de financiële instelling
- 11.1 De betaling van de verschuldigde premie of rente geschiedt, zonder tussenkomst van ons, rechtstreeks door u aan de financiële instelling waar uw product of dienst is afgesloten.
- 11.2 U bent zich ervan bewust dat het niet of het niet tijdig voldoen van de aan u in rekening gebracht premies en/of rentes tot gevolg kan hebben dat er geen dekking meer wordt verleend voor de door onze bemiddeling tot stand gekomen verzekering en/of voorziening. En bij een nota voor hypotheekrente kan het zelfs leiden tot executoriale verkoop van de betreffende woning.
- 11.3 De beslissing of een verzekerde dekking of voorziening vervalt of tijdelijk wordt opgeschort als gevolg van het niet of niet tijdige betaling van de verschuldigde premie en/of rentes, is uitsluitend aan de financiële instelling.
- 11.4 Wij zijn niet verplicht om namens de financiële instelling waar uw product of voorziening door onze bemiddeling is ondergebracht een betalingsherinnering aan u te sturen, indien een premie of rente niet of niet tijdig is voldaan. Indien wij u op de hoogte stellen van de betalingsachterstand, betekent dit in geen geval dat wij vanaf dat moment gehouden zijn om in het vervolg telkens betalingsherinneringen aan u te sturen.
12. Afspraken over onze aansprakelijkheid
- 12.1 Wij behandelen uw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons en van alle andere personen die een beroep op deze voorwaarden kunnen doen, is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, inclusief het door ons te dragen eigen risico. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 12.2 In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben. Wanneer wij u geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft.



- 12.3 Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontleen.
- 12.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:
- als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u verstrekte informatie;
 - die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;
 - die voortvloeit uit de omstandigheid dat door u aan ons verzonden (email)berichten ons niet hebben bereikt;
 - die voortvloeit uit de omstandigheid dat u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan;
 - die het gevolg is van de omstandigheid dat een door u overeengekomen financieringsvoorboud is verstreken;
 - die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling niet op tijd voor het passeren van de hypotheekakte de benodigde stukken gereed heeft, of niet op tijd de geldmiddelen bij de notaris in depot heeft staan.
- 12.5 Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.
13. Wat moet u doen als u een klacht heeft?
- 13.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. U moet uw klacht <schriftelijk> aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.
- 13.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300017358. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid. Maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.
- 13.3 Wij spreken met u af dat wij ons zullen houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies. Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen.
14. Binnen welke termijn moet u uw klacht indienen?
- 14.1 Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet u dat schriftelijk doen en binnen één jaar nadat u de stukken, informatie of factuur waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen. Of nadat u redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door u geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken.
- 14.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.
15. Bescherming van uw persoonsgegevens
- 15.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren. Of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden. Behalve wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.



15.2 Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct uw gegevens uit het betreffende bestand.

15.3 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim is te beschouwen.

16. Overmacht

16.1 Wij zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor ons redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van ons ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

16.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ons geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor risico van ons in het geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij onze leveranciers (bijvoorbeeld: verzekeraars, banken, softwareontwikkelaars, ICT, telefonie), onderaannemers of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van ons kan worden gevergd.

17. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

17.1 Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij u dat weten en sturen wij u de aangepaste algemene voorwaarden. U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met u in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer u geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.



PRIVACY KAART

Deze kaart geeft in vogelvlucht inzicht in hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan. Voor de uitgebreide beschrijving kun je ons Privacyverklaring raadplegen.

<https://www.shassurantie.nl/privacyverklaring/>

WELKE SOORTEN PERSOONSgegevens VERWERKEN WIJ?

- Contactgegevens
- Identificatiegegevens
- Gegevens i.v.m. dienstverband
- Financiële gegevens
- Gegevens i.v.m. financiële producten
- Gezondheidsgegevens (in sommige gevallen)
- Gegevens over strafrechtelijke feiten (in bijzonder gevallen)

WAARVOOR VERWERKEN WE PERSOONSgegevens?

- Adviseren en bemiddelen financieel product
- Uitvoeren overeenkomst financieel product
- Voldoen wettelijk verplichting (zorgplicht)
- Marketingactiviteiten
- Relatiebeheer
- Versturen nieuwsberichten

WANNEER MOGEN WIJ JOUW PERSOONSgegevens VERWERKEN

- Als dit noodzakelijk is voor uitvoering van onze overeenkomst met jou.
- Als dit noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rusten.
- Als dit toegestaan is in kader van onze bedrijfsactiviteiten, waarbij wij uiteraard jouw belang in acht nemen.
- Als je uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven voor specifiek benoemde doeleinden.

HOE LANG BEWAREN WIJ PERSOONSgegevens?

- Zolang we deze nodig hebben, in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst.
- Gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

HOE KUN JE CONTROLE UITOEFENEN OP VERWERKING VAN JOUW GEGEVENS?

- Informeer of wij gegevens van je verwerken
- Inzage in jouw gegevens
- Bezwaar tegen gebruik gegevens
- Overdracht van gegevens
- Aanpassing van gegevens
- Beperking van gegevens
- Wissen van gegevens

Let op: wij kunnen mogelijk niet in alle gevallen tegemoetkomen aan een verzoek. Als dit het geval is, zullen we je dit gemotiveerd laten weten.



HOE BEVEILIGEN WIJ PERSOONSgegevens?

- We zorgen voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
- Wij hebben een meldplicht datalekken.
- Incidenten registreren en melden we als dat nodig is.

WAT MOET JE NOG MEER WETEN?

- Wijzigingen van de privacy statement: op onze website vind je altijd het meest actuele statement. <https://www.shassurantie.nl/privacyverklaring/>
- Klachtrecht: neem contact met ons op. Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk daarvoor op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

CONTACT

- Naam kantoor: - ROX financieel advies
- Telefoon: - 0508538417
- E-mail: - info@ROXadvies.nl
- Website: - roxadvies.nl
- Postadres: -
- Bezoekadres - Zuidlaarderweg 124a, Annen