

Dienstverleningsdocument

HMG Financiële Diensten B.V., handelend onder de naam Noventas.

Met deze dienstenwijzer geven wij u algemene informatie over ons kantoor, informatie over onze dienstverlening, onze beloning, onze klachtenregeling en een aantal algemene aspecten van onze bedrijfsvoering.

Wie zijn wij?

HMG Financiële Diensten B.V., handelend onder de naam Noventas, (verder te noemen "Noventas")

Correspondentieadres

Postbus 200
5660 AE Geldrop

Noventas adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen en spaarrekeningen. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Bereikbaarheid

- Telefoon : +31(0)880 300 100
- E-mail : info@noventas.nl
- Internet : www.noventas.nl

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Noventas heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende zaken:

- 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 betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Zowel als particulier als ondernemer loopt u risico's. Sommige risico's zijn goed op te vangen, andere vormen een bedreiging voor u, uw gezin en/of uw onderneming. Bovendien zorgt veranderende wet - en regelgeving ook voor de nodige onrust. Voor u is het dan ook belangrijk dat u uw situatie regelmatig in kaart wordt gebracht en passende oplossingen worden gecreëerd voor zaken die er niet zijn of waar de voorziening niet voldoende is. Een deskundige analyse en een professioneel advies zijn hierbij onmisbaar. Noventas is een uitstekende partner om u daarbij te helpen. In nauw overleg met u beoordelen wij uw situatie. Op basis daarvan geven wij u een afgewogen, objectief verzekeringsadvies, uw wensen zijn daarbij onze leidraad.

Verzekeringen

Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw schadeverzekeringszaken goed geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur. Op het gebied van schadeverzekeringen kunt u denken aan vele toepassingen zowel privé, als zakelijk. Een bijzonder specialisme van Noventas vormen de schadeverzekeringen voor militair personeel.

Spaarrekeningen

Spaarrekeningen kunt u voor een veelheid van doelen gebruiken zoals een appeltje voor de dorst of een jaartje er tussen uit piepen.

Dienstverlening

U bent voor ons uniek. Daarom hangt hetgeen wat wij voor u kunnen betekenen af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- *Inventarisatie*
Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden m.b.t. schadeverzekeringen, afgestemd op uw situatie van dat moment.
- *Advies*
Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.
- *Bemiddeling*
Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- *Nazorg*
Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product en indien gewenst/toepassing schadeafhandeling. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

Execution only

U hebt via ons kantoor ook de mogelijkheid om op basis van execution only uw financieel product af te sluiten. In geval van execution only bent u zelf verantwoordelijk voor de keuze van verzekering/financieel product, alsmede voor de afstemming op uw persoonlijke situatie.

Deze dienst is geschikt voor relaties die er zeker van zijn dat zij zonder verdere bemoeienis van een adviseur, anders dan voor het bemiddelen van een product, in staat zijn voor zichzelf de beste keuze te maken. Wij zullen u wel, indien relevant, vooraf een, door de overheid verplichte, kennistoets afnemen. Als blijkt dat uw kennis onvoldoende is ligt een advies meer voor de hand.

Adviesvrij

Noventas 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. De vrijheid om in uw belang te adviseren, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent vele aanbieders van financiële producten en diensten. Wij maken daarom een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee willen doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria, zoals de hoogte van de premie. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden, de mogelijkheid / bereidheid tot het afdekken van bepaalde risico's, de reputatie van de instelling bij het accepteren van schadeclaims en de kwaliteit van de administratieve afhandeling.

Voor militaire verzekeringen beperken wij ons bijvoorbeeld tot twee aanbieders;. Met deze aanbieders zijn afspraken gemaakt ten aanzien van het verzekeren van molestrisiko's en overige militaire risico's. Wij houden bij de advisering over niet militaire risico's wel rekening met de door Defensie verzekerde beroepsrisico's. Mocht verzekeren voor de hand liggen dan kunt u genieten van collectiviteitkortingen bij deze verzekeraars. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer 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.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, administratieve kosten en vergunningen. De kosten van onze werkzaamheden worden vrijwel altijd betaald door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen en wordt provisie genoemd.

Wij brengen u daarnaast ook maandelijks administratiekosten in rekening, ongeacht het aantal verzekeringen dat u bij ons heeft ondergebracht en eenmalig bij de jaarprolongatie. Het principe achter verzekeren, het gezamenlijk delen van kosten en risico's, passen wij ook hier toe. Hiermee wordt (een deel van) onderstaande kosten betaald. Voor de *bedrijfsvoering* die wij onder andere maken voor:

- het volgende van wettelijke verplichte opleiding/training;
- voldoen aan wet- en regelgeving;
- automatisering;
- organiseren en bewaken van privacy;
- bereikbaarheid buiten reguliere kantooruren.

Middels de administratiekosten kunt u ook gebruik maken van de

- de Noventas Autoschade Pas* en
- de Juridische Adviesdesk* (1^e lijns).

Zaken die (gedeeltelijk) onder de vergoeding vallen welke wij van de aanbieder ontvangen zijn onder meer:

- *adviseren over uw (schade)verzekeringen*
 - o het, indien gewenst, tijdig namens u opzeggen van elders lopende verzekeringen;
 - o het frequent opmaken en versturen van (email) nieuwsbrieven, email berichten met betrekking tot verzekeringen, to-the-point informatie over verzekeringen en andere relevante informatie rondom financiële dienstverlening/producten;
 - o het geven van tips en informatie zodat de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal zo veel mogelijk wordt verminderd;
- *bemiddelen/beheren van uw (schade)verzekeringen*
 - o het muteren van uw dossiers/verzekeringen;
 - o het aanmaken van uw dossier;
 - o het bijhouden van uw dossier (klantgegevens, prolongaties etc.);
 - o het aanvragen/muteren/versturen van de Noventas verzekeringspas;

- onze (telefonische) bereikbaarheid.
- *Afhandelen van schades*
 - het aanmaken en administreren van een schadedossier ;
 - het waar nodig/relevant voor u verzorgen van een aansprakelijkstelling naar de tegenpartij bij motorrijtuigschade.

Noventas heeft het maandelijkse bedrag voor de administratiekosten weten te beperken tot € 2,80 p/maand en € 0,85 incassokosten exclusief 21% BTW. Dit geldt ook voor de jaarlijkse prolongatie. Het te betalen bedrag wordt jaarlijks in januari aangepast aan de verandering van onder meer de CBS consumentenprijsindex. Het bedrag zal achteraf maandelijks op of rond de 25^e van het bij ons bekende rekeningnummer van u worden geïncasseerd.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u; bijvoorbeeld juiste en volledige informatieverstrekking. Bijvoorbeeld over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Denkt u daarbij aan wijzigingen van, en informatie over, uw persoonlijke situatie zoals de geboorte van een kind, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing, over uw inkomens- en arbeidssituatie (zoals: salarisgegevens, arbeidsongeschiktheid, ontslag) en over uw financiële positie. Ook als u elders verzekeringen hebt afgesloten, dan is dat belangrijk voor ons advies. Hiaten en dubbele verzekeringen kunnen hiermee worden voorkomen. Tenslotte verwachten wij van u dat u zelf ook alle documentatie controleert en ons informeert als er fouten of onduidelijkheden voorkomen .

Totaalbeeld

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is het voor ons belangrijk om over een totaalbeeld van uw schadeverzekeringen te beschikken. Daarom vragen wij uw medewerking voor het maken van een totaalbeeld door het verstrekken van de gewenste informatie en het aanleveren van al uw bestaande verzekeringen, maar ook uw wensen en behoeften. Het is immers goed voorstelbaar dat u zich voor bepaalde schadeverzekeringen elders heeft laten bijstaan. De verantwoording voor het aanleveren hiervan ligt bij u.

Uw privacy / uw persoonsgegevens

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Noventas over uw persoonlijke gegevens. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder de meldingsnummers m1499873 (HMG Financiële Diensten B.V.)

De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze eigen advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie alsmede voor het kunnen doen van (al dan niet) gerichte aanbiedingen op het gebied van financiële diensten en/of andere producten en/of diensten van Noventas en/of samenwerkende partners voor financiële diensten.

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u 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 u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw 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 u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken. Ook kan het voorkomen dat uw gegevens worden doorgegeven aan een aangesloten/samenwerkende hersteller voor het uitvoeren van een reparatie.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw 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 u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij

- bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
 - f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u 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 u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u 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 u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u 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 u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw 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 u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

Aansprakelijkheid

Noventas is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering via de BAVAM bekend onder polisnummer BAV11660. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Noventas is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

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 een medewerker van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. De insteek is om er samen uit te komen. Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Telefoon : 0900 - 355 22 48
 Postbus 93257 E-mail : info@kifid.nl
 2509 AG Den Haag Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM), vergunningsnummer 120.209.58
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) 300.014344
- Kamer van Koophandel, inschrijvingsnummer 51063417

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Noventas is bij de AFM geregistreerd onder de nummers 120.209.58 (HMG Financiële Diensten B.V.). Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Autoriteit Financiële Markten via telefoonnummer 09005400540.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Eindhoven staan wij geregistreerd onder het dossiernummer 51063417. Kijk op www.kvk.nl voor meer informatie

Intern Beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het salaris.

Beloning producten

Productsoort	Aard van de Dienstverlening	Reikwijdte	Indicatie aantal uur	Indicatie provisie	
				Afsluit	Doorloop
Spaarrekening	B	1 - 2	1	0%	0,1 - 0,5% kapitaal
Zorgverzekering	B	1 - 2	1		0,1 - 3% jaarpremie
Schadeverzekering	B, A, N	1 - 6	1 - 12	0%	10 - 27,5% jaarpremie

Aard van de dienstverlening:

B = Bemiddeling A = Advisering N = Nazorg

- **Reikwijdte:**
Het aantal aanbieders dat (minimaal) wordt vergeleken. Door diversiteit van producten en verzekeraars is hier een gemiddelde met bandbreedte aangegeven.
- **Indicatie aantal uur:**
Indicatie gemiddeld aantal uren voor inventarisatie, advisering, bemiddeling en begeleiding maar exclusief nazorg! Door diversiteit van producten en verzekeraars is hier een gemiddelde met bandbreedte aangegeven.
- **Indicatie provisie:**
Indicatie gemiddelde inkomsten voor inventarisatie, advisering, bemiddeling en begeleiding maar exclusief nazorg! Door diversiteit van producten en verzekeraars is hier een gemiddelde met bandbreedte aangegeven. Een eventuele vergoeding voor administratiekosten wordt separaat gefactureerd.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.