

## Dienstenwijzer Fimax BV

Ons kantoor is gespecialiseerd in verzekeringen, hypotheeken, financieringen en overige financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze/dienstverlening is en u bekend maken onze algemene gegevens, openingstijden en waar u terecht kunt met klachten. 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: Fimax Assurantiën & Vivendo Financieel Advies. Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Het verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

### Wie zijn wij?

#### Naam en adresgegevens:

Fimax BV gevestigd te Doetinchem handelend onder de naam **Fimax Assurantiën**, AOVmetHulp.nl en HypotheekCompany Doetinchem.

#### Kantoor- vestigingsadres:

Rozengaardseweg 25, 7001 DN DOETINCHEM

Tevens handelend onder de naam **Vivendo Financieel Advies** en HypotheekCompany Braamt.

#### Kantooradres nevenvestiging:

Langestraat 22, 7047 AP Braamt

Fimax BV werkt als zelfstandig onderdeel binnen [FimaxGroep](#)

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, financieringen en overige financiële diensten. Onze dienstverlening is gebaseerd op een flinke dosis kennis en ervaring, hierdoor kunnen wij u optimaal adviseren. Tevens hebben wij een compacte bedrijfsstructuur, waardoor u zich bij ons nooit een "nummer" zult voelen. Het inspelen op al uw financiële behoeften wordt vereenvoudigd doordat wij gevestigd zijn in één pand met een administratiekantoor. Wij zijn volledig onafhankelijk, dat betekent dat wij samenwerken met vrijwel alle gerenommeerde banken en verzekeringsmaatschappijen. Hierdoor is het mogelijk de beste oplossingen te kunnen bieden die perfect bij uw wensen en persoonlijke situatie passen.

#### Bereikbaarheid:

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0314-36 39 99 Doetinchem

E-Mail : [info@fimax.nl](mailto:info@fimax.nl)

Internet : [www.fimax.nl](http://www.fimax.nl)

Telefoon: 0314-20 01 50 Braamt

E-Mail : [info@vivendoadvies.nl](mailto:info@vivendoadvies.nl)

Internet : [www.vivendoadvies.nl](http://www.vivendoadvies.nl)

### Openingstijden

Kantoor Doetinchem : maandag t/m donderdag van 9:00 tot 17:00 uur en vrijdag van 9:00 tot 16:00.

Kantoor Braamt : maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 12:00 uur.

>>> Afspraken buiten kantoortijden in overleg.

### Lidmaatschappen en registraties:

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

AFM, KiFiD, KvK, SEH.

#### AFM (Autoriteit Financiële Markten)

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 12003706. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.001312. Het register van de KiFiD kunt u raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Verderop in deze dienstenwijzer vindt u meer over dit onderwerp.

### *KvK (Kamer van Koophandel)*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 09153258. Het register van de Kamer van Koophandel kunt u raadplegen op [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl).

### *SEH (Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs)*

Erkenning door de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) houdt in dat u bij ons kantoor de Erkend Financieel Adviseur aantreft. Onze adviseur(s) voldoen aan de door de SEH verplichte vakbekwaamheids- en ervaringseisen en zijn opgenomen in het SEH-register. Het register van de SEH kunt u raadplegen op [www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl).

### **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in verzekeringen, hypotheek, financieringen en overige financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### *Schadeverzekeringen:*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. U kunt hierbij denken aan de verzekering van uw opstal, inboedel of van uw auto. Vanzelfsprekend zijn er nog vele andere schadeverzekeringen te noemen. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van 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. 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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen.

#### *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 tot 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 hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van hypothecair krediet.

#### *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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van consumptief krediet.

#### *Betalen en Sparen:*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening of bijvoorbeeld via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

#### *Banksparen:*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

#### *Beleggen:*

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

### **Hoe komen wij tot een advies?**

#### *Adviesvrijheid:*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor bepaalde banken of verzekeraars.

#### *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. Wij hebben zowel rechtstreekse agentschappen van banken en maatschappijen als agentschappen via inkoopcombinaties.

#### *Samenwerking met HypotheekCompany:*

Als Fimax Assurantiën zijn wij aangesloten bij HypotheekCompany, waarmee wij samenwerken op het gebied van Hypotheken. HypotheekCompany is een landelijk netwerk van onafhankelijke, deskundige adviseurs. Hierdoor kunnen zeer gunstige tarieven van een groot aantal gerenommeerde geldverstrekkers geboden worden. Naast deze inkoopvoordelen laat HypotheekCompany ons ondernemer zijn en biedt alleen ondersteuning bij onze bedrijfsvoering. Wij kunnen hierdoor onze eigen identiteit behouden, maar kunnen u wel de voordelen van schaalvergroting en gebundelde kennis bieden.

#### *Samenwerking met CFSN Kredietendesk:*

Als Fimax Assurantiën zijn wij aangesloten bij CFSN Kredietendesk, waarmee wij samenwerken op het gebied van Consumptief Krediet. CFSN Kredietendesk is een onafhankelijke serviceprovider, die zich voornamelijk bezighoudt met het ondersteunen en begeleiden van het intermediair bij de totstandkoming van consumptief krediet en bijvoorbeeld financial leaseovereenkomsten.

#### *Samenwerking met VCN, VKG, Cascade, Voogd en Risk:*

Om u een zo breed mogelijk producten- en dienstenpakket te kunnen aanbieden, werken wij samen met bovengenoemde inkooporganisaties. Via deze organisaties beschikken wij over een samenwerkingsverband dat voor ons kantoor polissen onderbrengt bij maatschappijen en aanbieders. Hierdoor kan het voorkomen dat de naam van één van deze organisaties voorkomt op uw polisstukken. De vertegenwoordiging en beantwoording van vragen blijft uiteraard bij ons als uw intermediair. Het voordeel van deze samenwerkingen voor u als relatie is dat we op deze manier kunnen beschikken over een nog grotere diversiteit aan maatschappijen en aanbieders. 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 onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden bemiddelaar voor u optreden.

#### *Deze organisaties hebben veelal een volmacht van diverse maatschappijen. Hoe werkt dat?*

De volmachtmaatschappij, mag binnen een aantal afspraken optreden als verzekeringsmaatschappij. Hierdoor beschikken wij over een samenwerkingsverband, dat voor ons kantoor polissen onderbrengt in haar volmacht van diverse maatschappijen. De vertegenwoordiging en beantwoording van vragen blijft uiteraard bij ons als uw intermediair. Het voordeel van deze samenwerking voor u als relatie is dat we op deze manier kunnen beschikken over kortere lijnen met een verzekeraar. De betreffende organisatie (serviceprovider) gaat immers voor de betreffende verzekeringsmaatschappij optreden als gevolmachtigde verzekeraar. Dit houdt onder in andere het afdrukken van de polisbladen en het afwikkelen van een eventuele schade.

#### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van verzekeringen, hypotheek, financieringen en overige 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 heeft 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 heeft 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 producten- en dienstenpakket.

#### *Wijzigingen doorgeven:*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op het in het verleden door ons uitgebrachte advies op gebied van verzekeringen, hypotheek, financieringen en overige 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 bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig 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.

#### **Uw persoonsgegevens**

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, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers 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 of krediet. 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.

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 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.

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.

- e) 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.

### **Beëindiging relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende maatschappij, instelling of bank verzoeken bestaande diensten/producten over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet, dat bestaande verzekerings- of bankcontracten in stand blijven.

### **Algemene Voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene Voorwaarden van Fimax Assurantiën van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

### **Aansprakelijkheid**

Fimax Assurantiën is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft voor u extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Fimax Assurantiën is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### **Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van verzekeringen, hypotheke, financieringen en overige financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken en dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

#### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons:*

Indien u een klacht heeft, 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. Wij beloven u dat uw klacht onze aandacht krijgt.

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.

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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

#### *Daarna eventueel naar het klachteninstituut:*

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ( KiFiD ), een onafhankelijk instituut dat uw klacht verder zal beoordelen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

### **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van verzekeringen, hypotheke, financieringen en overige financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.