

## Bijlage D: Dienstenwijzer en privacybeleid

### Contactgegevens

#### Ask Advies B.V.

Schoutstraat 8  
2981 EZ Ridderkerk  
Telefoon: 0180-229055  
E-mail: [info@ask-advies.nl](mailto:info@ask-advies.nl)  
Website: [www.ask-advies.nl](http://www.ask-advies.nl)  
KvK-nummer: 82840172  
AFM-vergunningsnummer: 12048547

### Openingstijden

Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 09.00 uur tot 17.00 uur.  
Buiten kantooruren werken wij uitsluitend op afspraak.

### Inhoud dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer leest u wie wij zijn, wat wij voor u kunnen betekenen en wat u van ons mag verwachten. Ook leggen wij uit hoe wij werken, hoe wij worden beloond, hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens en waar u terecht kunt als u een klacht heeft.

### Onze dienstverlening

Ask Advies adviseert en bemiddelt op het gebied van financiële producten. Onze dienstverlening richt zich onder meer op:

- hypotheke;
- risicoverzekeringen, zoals een overlijdensrisicoverzekering;
- voorzieningen die kunnen helpen om woonlasten betaalbaar te houden bij arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid;
- nazorg bij producten die via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen.

Wij houden daarbij rekening met uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden.

### Onafhankelijk advies

Ask Advies is een zelfstandig kantoor. Wij hebben geen eigendomsbelangen van banken, geldverstrekkers of verzekeraars in ons bedrijf en geen enkele aanbieder van financiële producten heeft een aandeel in Ask Advies.

Wij vinden het belangrijk dat u vooraf duidelijk weet:

- wat wij voor u doen;
- wat u van ons krijgt;
- wat onze dienstverlening kost;
- welke partij het beste aansluit bij uw situatie;
- welke keuzes u heeft.

### Hoe wij werken

#### Oriëntatie

In het eerste gesprek maken wij kennis en bespreken wij uw situatie, wensen en mogelijkheden. Ook leggen wij uit wat wij voor u kunnen betekenen en welke kosten daarbij horen.

#### Adviseren

Na de inventarisatie analyseren wij uw financiële situatie, uw wensen, uw doelen en uw risicobereidheid. Op basis daarvan stellen wij een passend advies op, dat wij vervolgens met u bespreken.

#### Bemiddelen

Als u ons advies wilt opvolgen, kunnen wij voor u bemiddelen bij het aanvragen en afsluiten van het financiële product dat bij uw situatie past.

#### Nazorg

Ook nadat een financieel product via onze bemiddeling tot stand is gekomen, kunnen wij u blijven begeleiden met onze dienstverlening en nazorg

### Registratie en vergunningen

Ask Advies beschikt over een vergunning van de **Autoriteit Financiële Markten (AFM)** voor het adviseren en bemiddelen in financiële producten waarvoor deze vergunning vereist is.

ASK-Advies

Schoutstraat 8

2981EZ Ridderkerk

T: 0180-229055

E: [vragen@ask-advies.nl](mailto:vragen@ask-advies.nl)

I: [www.ask-advies.nl](http://www.ask-advies.nl)

IBAN: NL22 RABO 0336 0343 34

KVK Rotterdam: 82840172

AFM vergunning: 12048547

Daarnaast is Ask Advies aangesloten bij **Kifid**, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Kifid behandelt klachten over financiële producten en diensten van aangesloten financiële dienstverleners. Ask Advies beschikt bovendien over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

#### Wat doen wij voor u?

Wij adviseren u op basis van uw persoonlijke situatie en bemiddelen, als u dat wenst, bij het afsluiten van een passend financieel product. Daarbij zoeken wij naar een oplossing die aansluit bij uw wensen, mogelijkheden en financiële positie.

#### Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening maken wij vooraf duidelijke afspraken over de vergoeding. In de meeste gevallen werken wij met vaste tarieven of een vooraf afgesproken vergoeding. De actuele tarieven en eventuele toeslagen staan in onze prijslijst. Voor zover wettelijk toegestaan, kan voor bepaalde producten een andere beloningsstructuur gelden.

#### Beheerst beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste deel uit een vast en marktconform salaris. Afhankelijk van functie en functioneren kan daarnaast sprake zijn van een beperkte variabele beloning.

Wij hebben maatregelen getroffen om te voorkomen dat de belangen van ons kantoor of onze medewerkers zwaarder wegen dan uw belang als klant.

#### Wat vragen wij van u?

Om u goed te kunnen adviseren en begeleiden, vragen wij van u dat u:

- uw wensen en behoeften duidelijk aangeeft;
- juiste en volledige informatie verstrekt;
- relevante documenten tijdig aanlevert;
- de informatie die u van ons ontvangt goed doorneemt;
- vragen stelt als iets niet duidelijk is;
- actief meewerkt aan een zorgvuldige uitvoering van de opdracht.

## Privacybeleid

### Verwerking van persoonsgegevens

Ask Advies verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening, voor het uitvoeren van een overeenkomst met u en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wij verwerken alleen persoonsgegevens die nodig zijn voor onze dienstverlening en voor een zorgvuldige behandeling van uw dossier.

### Welke gegevens kunnen wij verwerken?

Afhankelijk van uw situatie kunnen wij onder meer de volgende gegevens verwerken:

- naam, adres en woonplaats;
- geboortedatum;
- contactgegevens;
- legitimatiegegevens;
- gegevens over inkomen, vermogen en financiële verplichtingen;
- gegevens over uw woning, lening of verzekering;
- overige gegevens die nodig zijn voor advies, bemiddeling of nazorg.

### Doeleinden van verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens onder meer voor:

- het opstellen van advies;
- het aanvragen en bemiddelen van financiële producten;
- contact met geldverstrekkers, verzekeraars, notarissen, taxateurs en andere betrokken partijen;
- dossierbeheer en nazorg;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

### Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, tenzij wij op grond van de wet verplicht zijn gegevens langer te bewaren.

### Uw rechten

U heeft het recht om, binnen de grenzen van de wet:

- inzage te vragen in uw persoonsgegevens;
- onjuiste gegevens te laten corrigeren;
- gegevens te laten aanvullen;
- bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen;
- in bepaalde gevallen verwijdering van gegevens te verzoeken.

Als u gebruik wilt maken van één van deze rechten, kunt u contact met ons opnemen via de contactgegevens in deze dienstenwijzer.

### Delen met derden

Voor een goede uitvoering van onze dienstverlening kan het nodig zijn dat wij uw gegevens delen met derden, zoals:

- geldverstrekkers;
- verzekeraars;
- notarissen;
- taxateurs;
- deskundigen of andere betrokken partijen;
- toezichhouders of instanties, als wij daar wettelijk toe verplicht zijn.

Wij delen alleen gegevens wanneer dit nodig is voor onze dienstverlening of wanneer daarvoor een wettelijke grondslag bestaat.

### Gebruik van digitale hulpmiddelen en AI

Ask Advies kan bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruikmaken van digitale hulpmiddelen, waaronder software voor transcriptie, samenvatting, dossiervorming en administratieve ondersteuning. In sommige gevallen kan daarbij gebruik worden gemaakt van toepassingen die werken met kunstmatige intelligentie (AI).

Deze hulpmiddelen worden uitsluitend ingezet ter ondersteuning van onze dienstverlening, zoals het uitwerken van gespreksnotities, het samenvatten van gesprekken en het structureren van dossierinformatie. Ask Advies blijft zelf verantwoordelijk voor de beoordeling, controle en inhoud van het advies en de dienstverlening.

Voor zover bij het gebruik van deze hulpmiddelen persoonsgegevens worden verwerkt, gebeurt dit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving en ons privacybeleid. Indien wij hierbij gebruikmaken van externe

softwareleveranciers die persoonsgegevens namens ons verwerken, zorgen wij waar nodig voor passende contractuele en organisatorische waarborgen

#### Gespreksopnames

Ask Advies kan gesprekken opnemen en laten uitwerken, bijvoorbeeld ten behoeve van dossiervorming, kwaliteitsbewaking, een correcte verslaglegging of het opstellen van een advies. Wanneer wij hiervan gebruikmaken, informeren wij u hierover. Opnamen en uitwerkingen worden niet langer bewaard dan nodig is voor het doel waarvoor zij zijn gemaakt, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is. Het bewaren van persoonsgegevens mag volgens de AVG niet langer dan noodzakelijk

#### Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, misbruik of onbevoegde toegang.

Als u vermoedt dat uw gegevens niet goed zijn beveiligd of dat sprake is van misbruik, kunt u contact met ons opnemen.

#### Marketing

Als wij uw persoonsgegevens gebruiken om u te informeren over andere diensten of producten van Ask Advies, doen wij dat in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. U kunt bezwaar maken tegen dergelijke communicatie.

#### Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Op grond van de Wwft kan Ask Advies verplicht zijn om een cliëntenonderzoek uit te voeren, aanvullende informatie of documenten op te vragen en ongebruikelijke transacties te melden bij de daarvoor aangewezen instantie. De Wwft verplicht tot risicogebaseerd cliëntenonderzoek en tot het melden van ongebruikelijke transacties. Hoe ver die verplichtingen gaan, hangt af van de omstandigheden en de toepasselijke regels.

Dat betekent dat wij u in bepaalde gevallen kunnen vragen om:

- een legitimatiebewijs;
- aanvullende persoonsgegevens;
- informatie over de herkomst van middelen;
- nadere toelichting op een transactie of constructie.

Als wij op grond van de wet verplicht zijn om een melding te doen, kunnen wij ons daar niet aan onttrekken.

#### Beëindiging van de relatie

U heeft het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen. Ook kunnen wij, als daar aanleiding voor is, besluiten de relatie met u te beëindigen. In dat geval laten wij u dat tijdig en schriftelijk weten.

De beëindiging van de relatie laat bestaande verplichtingen, zoals betalingsverplichtingen of afspraken over reeds verrichte werkzaamheden, onverlet.

#### Aansprakelijkheid

Ask Advies beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor onze aansprakelijkheid verwijzen wij naar de toepasselijke algemene voorwaarden.

#### Klachtenprocedure

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u toch niet tevreden over onze dienstverlening, dan vragen wij u om dit zo snel mogelijk aan ons door te geven. Wij zullen uw klacht zorgvuldig behandelen en samen met u zoeken naar een oplossing. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan **Kifid**. Meer informatie over de behandeling van klachten vindt u op de website van Kifid