

## Dienstenwijzer Novada Vast en Zekerheid BV

Naast algemene informatie over Novada Vast en Zekerheid BV vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening en onze klachtenregeling.

### Wie zijn wij?

Novada Vast en Zekerheid BV  
Bezoekadres/Correspondentieadres:  
Spoorstraat 1  
5684 AA Best

Novada Vast en Zekerheid BV adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair over verzekeringen. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0499 311062  
Internet : [www.novada.nl](http://www.novada.nl)  
E-mail : [info@novada.nl](mailto:info@novada.nl)

### Openingstijden

Wij werken uitsluitend op afspraak. Afspraken vinden plaats bij u thuis of bij ons op kantoor. Wij zijn op werkdagen van 9.00 tot 18.00 bereikbaar, en op zaterdag van 9.00 tot 16.00 bereikbaar. Mocht u ons onverhoopt niet aan de lijn krijgen, laat dan een bericht achter en wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op.

Voor dringende gevallen in de avonduren of het weekend kunt u ons mobiel bereiken op 06-22271270, wij zijn 24/7 bereikbaar voor dringende gevallen.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Novada Vast en Zekerheid BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/ of producten:

- ✓ Hypotheken
- ✓ Pensioen
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen

Spoorstraat 1  
5684 AA Best  
0499 3110 62  
[info@novada.nl](mailto:info@novada.nl)  
[www.novada.nl](http://www.novada.nl)

IBAN NL13RAB00332543951  
KvK 63297299  
AFM 12043317



✓ Spaarrekeningen

Onze dienstverlening

Novada Vast en Zekerheid BV ziet het haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen en financiële producten zijn daarom de uitgangspunten van Novada Vast en Zekerheid BV

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Onafhankelijk advies

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer aanbieders onder te brengen.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij werken met alle maatschappijen. Wij maken een selectie op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. 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 maken wij samen de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

Wat vragen wij 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. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.



### 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 scheiding, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen.

Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Novada Vast en Zekerheid BV over gegevens van u als klant. Per 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Vanaf die datum geldt dezelfde privacywetgeving in de hele EU. Novada Vast en Zekerheid BV voldoet aan de AVG.

### De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

### Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen of financiële producten over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten.

Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Spoorstraat 1  
5684 AA Best  
0499 31 10 62  
info@novada.nl  
www.novada.nl

IBAN NL13RAB00332543951  
KvK 63297299  
AFM 12043317



### Als u een klacht heeft

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.

Wilt u zo vriendelijk zijn eerst de klacht kenbaar maken aan ons.

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld.

Binnen maximaal 48 uur zullen wij reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### Daarna eventueel naar het klachteninstituut

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)

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48 E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) Internet: [www.kifid.nl](http://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)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel

### Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Novada Vast en Zekerheid BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12043317. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Novada Vast en Zekerheid BV is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.016031. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Brabant staan wij geregistreerd onder dossiernummer 86868691



#### Aansprakelijkheid

Novada Vast en Zekerheid BV is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Novada Vast en Zekerheid BV is beperkt tot het bedrag waarop afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

#### Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Novada Vast en Zekerheid van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

#### Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.novada.nl](http://www.novada.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, de standaard DVD's en Algemene voorwaarden.