



GANA DIENSTENWIJZER

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat uw bedrijf 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: GANA Adviesgroep. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Gana BV
h.o.d.n. GANA ADVIESGROEP
Berg en Dalseweg 122
6522 BW NIJMEGEN
Postbus 527
6500 AM NIJMEGEN

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op vele manieren bereiken:
Telefoon: 024-3233532
Fax: 024-3234038
e-mail: info@gana.nl
internet: <http://www.gana.nl>

In geval van nood buiten kantoortijden vermeldt ons antwoordapparaat wat te doen of wie te bellen.

Wij bezoeken u graag op uw bedrijf. Daarvoor maken we dan een afspraak wanneer het u schikt. U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30u tot 17.00u. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ook vindt u hier diverse interactieve tools die u veel gemak bieden. Hiermee kunt u o.a. premies berekenen, verzekeringen afsluiten en schades melden. Ga hiervoor naar <http://www.gana.nl>

Lidmaatschappen

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

- Adfiz
- AFM
- Kifid
- KvK
- PIA (Pensioen en Inkomens Adviseurs)
- NVGA

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 12008266. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5ct/min.).

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij onderwerpen zich onder meer aan gedragscodes op het gebied van onafhankelijkheid van advies en integriteit.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 10042382.

Onze dienstverlening

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

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedere onderneming heeft één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van het bedrijfsspan of de inventaris. Wellicht hebt u behoefte aan schadeverzekeringen die uw bedrijf beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Ook kunnen wij u begeleiden bij verzekeringen ten behoeve van u en uw personeel. Denkt u bijvoorbeeld aan zorg- arbeidsongeschiktheids- en ongevallenverzekeringen. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Op het gebied van schadeverzekeringen Beschikken wij via Regiopolis BV over volmachten van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Daarmee hebben wij van diverse verzekeraars de bevoegdheid hebben gekregen om op naam

van deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Nadere informatie vindt u op de site www.regiopolisassuradeuren.nl

Levensverzekeringen en Pensioenen

Als directeur wilt u graag uw pensioenvoorziening goed geregeld hebben. *Dat kan op verschillende manieren.* Ook begeleiden wij graag de pensioenvoorziening voor uw werknemers. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen en pensioenen

Hypothecair krediet

Indien u een bedrijfsspan koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Bij zo'n beslissing moet u als ondernemer 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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u nieuwe apparatuur moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke 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

Wellicht biedt u uw werknemers de mogelijkheid om deel te nemen aan een bedrijfsspaarregeling, of een 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

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten.

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 onze advisering.

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. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een groot aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook 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 financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. De meest voorkomende verzekeringen brengen wij bij voorkeur onder in het door ons in volmacht ontwikkelde Gana Voordeelpakket Bedrijven.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

De kosten van onze dienstverlening worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. De premie en de provisie betaald u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de provisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

Vergoeding per uur

Voor complexe verzekeringen zoals een levensverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering is de vergoeding per uur. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u maken we afspraken over de wijze van honorering. Voor de meeste advies- en bemiddelingstrajecten hebben wij een vast tarief.

Beheerst beloningsbeleid.

Onze medewerkers worden beloofd conform gemiddelden in onze branche. Zij worden niet (extra) beloofd aan de hand van behaalde omzetten.

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 de samenstelling van uw personeelsbestand, of u recentelijk grote investeringen hebt gedaan in het pand of in machines.

De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille van uw onderneming is pas compleet als alle onderdelen 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 vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële situatie.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen binnen uw bedrijf, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, nieuwe producten die u vervaardigt of uitbreiding van het wagenpark.

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 op basis van 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 zonedig 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. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

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.

Wij doen meer voor u

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



PRIVACY STATEMENT

Wie zijn we?

Gana Adviesgroep heeft als kernactiviteit het adviseren over en het bemiddelen in financiële diensten en producten. Bij deze dienstverlening aan klanten verwerken we een veelheid van persoonsgegevens. Onze contactgegevens zijn:

- telefoon: 024-3233532
- e-mail: info@gana.nl
- website: www.gana.nl
- postadres: Postbus 527, 6500 AM Nijmegen

Waarom dit statement?

We zijn ervoor verantwoordelijk om je persoonsgegevens zo goed mogelijk beschermen. We moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. We willen o.a. transparant zijn over de soorten gegevens die we verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie we gegevens delen en welke rechten je hebt ten aanzien van je eigen gegevens. In dit Privacy-statement informeren we je hierover. Heb je na het lezen van dit document nog vragen? Neem dan contact met ons op.

1. Soorten gegevens

- 1.1 Wij verwerken (mogelijk) de volgende persoonsgegevens van jou:
- contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, en emailadres;
 - leeftijd, geslacht, burgerlijke staat;
 - gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs);
 - gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever;
 - gegevens over financiële situatie, vermogen, en eventuele schulden;
 - gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen;
 - bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheid (in sommige gevallen);
 - gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant);
 - gegevens ingediende claims/claimhistorie;
 - (overige gegevens).
- 1.2 Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen we dat uiterst zorgvuldig, en doorgaans alleen met je toestemming.

2. Doelen van de verwerking van gegevens

- 2.1 Wij verwerken jouw persoonsgegevens gericht op de o.a. de volgende activiteiten in onze onderneming:
- het beoordelen en accepteren van potentiële klanten;
 - het (laten) beheren van onze relatie met (potentiele) klanten en bezoekers;
 - het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand;
 - het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten;



- het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming;
- het uitvoeren van (gerichte) marketing- en promotieactiviteiten om een relatie met een (potentiele) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard.

3. Rechtsgronden voor verwerking van gegevens

- 3.1 Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van jouw persoonsgegevens:
- het uitvoeren van een overeenkomst voor een financieel product of een financiële dienst;
 - het kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust, bijvoorbeeld het voldoen aan onze wettelijke zorgplicht gedurende de looptijd van een financieel product dat via onze bemiddeling tot stand gekomen is of het voldoen aan wettelijke termijnen voor het bewaren van gegevens;
 - de uitdrukkelijke toestemming die je hebt gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden. Deze toestemming kun je altijd weer intrekken;
 - voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het kader van onze bedrijfsvoering of die van een derde. Wij maken hierbij steeds de afweging tussen jouw belangen en die van ons. Onze belangen betreffen onder andere de zorgvuldige uitvoering van overeenkomsten met jou, het onderhouden en eventueel uitbouwen van onze klantrelatie via eventueel direct-marketing en/of profilering gericht op marketing.

4. Opslag en bewaartermijn van persoonsgegevens

- 4.1 Wij bewaren jouw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover we deze nodig hebben. Gegevens die we noodzakelijkerwijs nodig hebben bewaren we in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of
- 4.2 overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

5. Informatie, wijziging en bezwaar

- 5.1 Je hebt specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van jouw persoonsgegevens. Hierover kun je altijd contact met ons opnemen.
- 5.2 Dat geldt zeker ook voor de volgende onderwerpen:
- of wij jouw persoonsgegevens verwerken;
 - de manier waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken;
 - inzage in de persoonsgegevens die wij van jou verwerken;
 - bezwaren tegen het verwerken van jouw persoonsgegevens;
 - aanpassing van jouw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt;
 - beperking van jouw persoonsgegevens;
 - verwijdering (wissen) van jouw persoonsgegevens;
 - overdracht van jouw persoonsgegevens aan jezelf of aan een andere organisatie op jouw verzoek;
 - overleg met onze functionaris gegevensbescherming <naam> te bereiken via <contactgegevens>;
 - vragen over de inhoud van dit Privacy statement.

5.3 Let op: het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is zullen we je dit gemotiveerd laten weten.

6. Beveiliging van jouw gegevens

6.1 Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen.

7. Verstrekken van gegevens aan derden

7.1 Wij verstrekken jouw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Dat mogen we wel doen als je ons daarvoor toestemming hebt gegeven, als we daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als zo'n de verstrekking ten dienste staat van onze doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.

7.2 Voor de uitvoering van onze bedrijfsvoering en afhankelijk van de verleende diensten aan je verstrekken wij jouw persoonsgegevens mogelijk wel aan de volgende personen of partijen:

- financiële instellingen (zoals banken of verzekeraars) bij wie we voor jou een financieel product aanvragen of bij wie je een financieel product hebt dat wij voor jou beheren; of; waarbij we je begeleiden tijdens de looptijd van het product;
- personen en instanties die op grond van een wettelijke verplichting geïnformeerd moeten worden;
 - externe partijen die gegevens onder onze zeggenschap en verantwoordelijkheid verwerken, zoals onze ICT--dienstverlener of ons (direct) marketingbureau;
 - schade-experts, databases gericht op fraudebestrijding zoals Fish en Cis
 - notarissen, advocaten, accountants (in voorkomende gevallen)

7.3 Externen partijen die de persoonsgegevens onder onze verantwoordelijkheid verwerken, doen dit uitsluitend voor doelen en onder voorwaarden die wij met hen hebben afgesproken. Dit leggen we vast in schriftelijke overeenkomsten.

8. Wijzigingen van de Privacy statement

8.1 Het kan voorkomen dat we dit Privacy statement in de toekomst wijzigen. Op onze website vindt je steeds het meest actuele statement.

9. Klachtrecht

9.1 Bent je het niet eens met de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken of omgaan met jouw rechten als klant? Neem dan in ieder geval contact met ons op < *via onze functionaris gegevensbescherming*>.

9.2 Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk daarvoor op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.