

DIENSTENWIJZER

In deze dienstenwijzer geven wij u inzicht in ons bedrijf, onze diensten en onze dienstverlening volgens de regels vastgelegd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit document geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloofd.

1. Wie zijn wij?

Veldhuis Advies, statutair: Veldhuis Adviesgroep BV, ook handelend onder de naam MAG Verzekeringen en Kawasaki Insurance (verder: wij) is een financiële dienstverlener, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 05065015.

Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) die ons een vergunning heeft gegeven voor het adviseren en bemiddelen op de volgende gebieden: betaalrekeningen, consumptief krediet, elektronisch geld, hypotheicair krediet, inkomensverzekeringen, pensioenverzekeringen, premiepensioenvorderingen, schadeverzekeringen particulier, schadeverzekeringen zakelijk, spaarrekeningen, vermogen en zorgverzekeringen en het adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. Ons kantoor is ingeschreven in het register voor financieel dienstverleners onder nummer 12017573. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Ons kantoor c.q. onze medewerkers zijn aangesloten bij de Vereniging van Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz), Erkenningsregeling Registermakelaars in Assurantiën (RMiA), Federatie Financieel Planners (FFP), De Nederlandse Orde van Pensioendeskundigen (NOPD), Register Pensioenadviseur (RPA), Register Adviseur in Assurantiën (RAiA), Stichting Certificering Erkend Hypothecair Planners, Stichting Erkend Hypotheekadviseur.

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, als voor de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

2. Onze diensten

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel voor particulieren als voor bedrijven. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij het advies welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw persoonlijke wensen en uw omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de aanbieders waarbij u de financiële producten onderbrengt. Bij die contacten behartigen wij uw belangen. Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen, te weten oriënteren, adviseren, bemiddelen en nazorg. Deze onderdelen sluiten op elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

Oriënteren

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij, afhankelijk van de adviesvraag die u bij ons heeft neergelegd, ingaan op de risico's die u loopt, uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een advies op, waarbij wij in het geval van levensverzekeringen gebruik zullen maken van een klantprofiel als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen we dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaf dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft

opgesteld of in uitzonderlijke gevallen op basis van de door u opgegeven opdracht. In de wetgeving heet dit execution only. Wanneer wij op basis van execution only werken, mogen wij op geen enkele wijze advies geven. Wij zullen dit dan altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Nazorg

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze advisering. Dat kan bijvoorbeeld gaan over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.). Maar ook nemen wij u graag de zorgen uit handen wanneer u onverhoopt schade heeft geleden waarvoor u een beroep op uw verzekering moet doen.

3. Onze relatie met verzekeraars en banken

Veldhuis Advies kan in volledige vrijheid de producten van een groot aantal verzekeraars en banken adviseren. Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Bij de selectie van partijen bij wie wij producten voor onze klanten inkopen, laten wij ons leiden door de kwaliteit van de producten en polisvoorwaarden enerzijds en de premie en kosten anderzijds. Maar ook letten wij op de wijze waarop en de snelheid waarmee de productaanbieder schades afwikkelt en (polis)aanvragen of mutaties verwerkt.

Veldhuis Advies werkt samen met Veldhuis Verzekeringen (statutair: Unipolis BV). Veldhuis Verzekeringen heeft van Achmea, AIG Europe Limited, Arag, ASR, Das-Rechtsbijstand, Delta Lloyd, Elips Life AG, Monuta, Nationale Nederlanden, Reaal en Unigarant (statutair: UVM) een volmacht verkregen. Dat wil zeggen dat Veldhuis Verzekeringen bij diverse verzekeringsvormen zelf bevoegd is nieuwe verzekeringen te accepteren, polissen op te maken en schades te behandelen. Door de intensieve samenwerking met Veldhuis Verzekeringen kan effectiever worden gewerkt. Bovendien zijn wij hierdoor in staat beter maatwerk te leveren aan onze klanten. Samen met Veldhuis Verzekeringen zijn voor zowel de particulier als de ondernemer diverse 'Zekerplannen' ontwikkeld waar alle producten en diensten in een overzichtelijk pakket zijn ondergebracht.

Deze pakketten kenmerken zich door excellente voorwaarden tegen een concurrerende prijs. Indien wij een advies geven over een te sluiten verzekering of andere financiële dienst dan kiezen wij om bovengenoemde redenen bij voorkeur voor de producten van één van de elf verzekeraars waarvoor Veldhuis Verzekeringen als gevolmachtigde optreedt. Voorop staat echter altijd dat de geadviseerde producten aansluiten bij uw wensen.

4. Onze beloning

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, met uitzondering van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. De verzekeraar verleent ons een premieafhankelijke vergoeding. Als u de premie voor de verzekering heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt. In ons vernieuwde Combi Zekerplan zijn wij afgestapt van deze vorm van vergoeding. Dit betekent dat wij voor dit verzekeringspakket een vaste vergoeding ontvangen die afhankelijk is van de soort verzekering die u afsluit, ongeacht de hoogte van de premie voor die verzekering. Deze beloning zorgt er voor dat wij u doorlopend van dienst kunnen zijn met onafhankelijk advies, bij schadebehandeling en wijzigingen.

Bij levensverzekeringen, hypotheeken, pensioenen en lijfrentes, betalingsbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen, individuele inkomensverzekeringen en beleggingsrekeningen zijn de kosten van onze dienstverlening nooit onderdeel van de prijs van het product. Voor deze producten kunt u bij ons kiezen uit verschillende vormen van directe beloning. Hieronder leggen wij uit wat die vormen inhouden.

Beloning op basis van declaratie

Voor onze dienstverlening spreken wij met u een tarief af voor aanvang van de werkzaamheden. Dit tarief wordt op basis van declaratie bij u in rekening gebracht. Dit kan op basis van het aantal uren x uurtarief of via een vast tarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. Hierin is dan uiteraard geen beloning meer opgenomen. Indien u kiest voor declaratie op basis van "uren x uurtarief" maken wij voorafgaand aan het adviestraject een inschatting van het aantal uren dat



wij in rekening zullen brengen. Het aantal uren dat aan het advies is te besteden, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en wensen en de complexiteit van het advies. Zo is een financieel advies voor een alleenstaande met alleen een vast inkomen uit loondienst en verder geen bestaande financiële verplichtingen zoals een hypotheek of alimentatie eenvoudiger op te stellen dan een financieel advies voor een ondernemer met verschillende BV's en tal van financiële verplichtingen.

Kiest u voor een vast tarief dan weet u vooraf exact wat u betaalt voor onze werkzaamheden, ongeacht het aantal uren wat wij er aan besteden. Advieskosten kunnen eventueel gespreid over een periode van maximaal 24 maanden betaald worden.

Beloning op basis van een abonnement

De kosten voor het financiële beheer van het Financieel Zekerplan en/of de bijbehorende producten worden bij u in rekening gebracht door middel van een abonnement. De hoogte van de abonnementskosten zijn afhankelijk van het aantal financiële producten waarvoor het abonnement geldt en de frequentie die wij met u afspreken voor het actueel houden van het financieel plan en uw producten.

Dienstverleningsdocumenten

Voor meer informatie over de hoogte van onze advies- en bemiddelingskosten op het gebied van levensverzekeringen, hypotheekkrediet, pensioen, betalingsbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen, individuele inkomensverzekeringen en beleggingsfondsen verwijzen wij u naar onze dienstverleningsdocumenten. Lees meer: www.veldhuisadvies.nl/dienstverlening-beloning/.

5. Wat wij van u verwachten

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Bij de opmaak van een polis of offerte wordt gebruik gemaakt van de informatie die u aan ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier. Ondanks dat wij de stukken zorgvuldig controleren op fouten, willen wij u toch vragen de gegevens op de door u ontvangen papieren te controleren.

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang die al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u ook daarover adviseren als u het ons laat weten.

Uw betalingen

Betalingen van verzekeringspremies (per kwartaal, halfjaar of jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatisch incasso of betaling van een factuur of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Bij betaling per maand zullen wij u vragen de premie via automatisch incasso aan ons te voldoen.

Wanneer u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand gehouden. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit kan uiteraard gevolgen hebben voor (lopende) schades. Tevens kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze situatie zich – dreigen – voor te doen, dan zullen we u tijdig waarschuwen.

6. Een klacht indienen

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze procedure dan kunt u deze inzien op onze website. Op uw verzoek kunnen we u de informatie ook toesturen. Lees meer: www.veldhuisadvies.nl/klachten.

Wij vinden het belangrijk dat u het gevoel heeft dat wij de klacht goed hebben opgepakt. Bent u echter niet tevreden over de oplossing die wij voorstellen? Dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan een onafhankelijke partij. Wij verlenen volledige medewerking aan een oplossing via een

externe klachteninstantie of rechter. Binnen drie maanden kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn hierbij aangesloten onder het nummer 300.012690. U bereikt het instituut als volgt: KiFiD, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG, of via www.kifid.nl. Het KiFiD behandelt geen klachten van bedrijven. Wilt of kunt u geen gebruik maken van de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het KiFiD? Leg dan het geschil voor aan een bevoegde rechter.

Klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk hiervoor op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl. Lees hieronder meer over privacy.

7. Uw relatie met ons kantoor beëindigen?

Indien u de relatie met ons wenst te beëindigen, dan kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractvervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij dient de daarvoor geldende opzegtermijn in acht te worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. In voornoemde gevallen eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

8. Uw privacy

Bij Veldhuis Advies gaan we zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. We voldoen zover mogelijk aan alle eisen die de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) ons voorschrijft. Zo hebben we voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen gezorgd. En hebben we een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld die erop toeziet dat uw gegevens rechtmatig gebruikt worden. Persoonsgegevens worden bewaard zolang we deze nodig hebben, in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Of gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden. Indien wij na deze periode uw gegevens bewaren dan zullen wij deze dusdanig anonimiseren dat deze niet langer te herleiden zijn naar uw persoon.

Welke persoonsgegevens wij kunnen verwerken

Contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, gezinssamenstelling. 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 over uw gezondheid (indien noodzakelijk voor correcte uitvoering van onze dienstverlening). Gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant). Gegevens over ingediende claims/claimhistorie. Gegevens voor online profilering, zoals IP-adressen, locatiegegevens, metadata en cookies.

Waarom wij deze gegevens verwerken

Voor het beoordelen en accepteren van potentiële klanten, het (laten) beheren van onze relatie met (potentiële) klanten en bezoekers, het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand, het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen, het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming, het uitvoeren van (gerichte) marketing en promotionele activiteiten om een relatie met een (potentiële) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden of het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard.

Controle uitoefenen over uw persoonsgegevens

U kunt een verzoek indienen voor informatie of wij gegevens van u verwerken, inzage in uw gegevens, aanpassing van gegevens, beperking van gegevens, overdracht van gegevens, bezwaar tegen gebruik van gegevens of wissen van uw persoonsgegevens. Als we niet aan uw verzoek kunnen voldoen dan zullen we u dit gemotiveerd laten weten.

Privacy reglement

Bovenstaande geeft kort inzicht in hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Voor de uitgebreide beschrijving kunt u ons Privacy Reglement raadplegen: www.veldhuisadvies.nl/privacy/. Hier staat altijd het meest actuele reglement.

Vragen of opmerkingen?

Ons kantoor is op werkdagen bereikbaar van 08.30 uur tot 17.30 uur.

