

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door Verheijden Financieel Adviesgroep, Heldenseweg 6, 6086 PE, Neer.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Verheijden Financieel Adviesgroep biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheeken, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Wij maken in enkele gevallen gebruik van de diensten van Van Kampen Groep, op verzekeringsgebied. Zij verschaffen hun diensten aan tussenpersonen, wanneer deze tussenpersonen zelf geen agentschap hebben bij een bepaalde verzekeraar.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheeken, verzekeringen, kredieten, enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering en alleen bemiddeling (execution only).

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheeken, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, sparen, beleggen en consumptief krediet.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Voor ontvangst:

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:	Gemiddeld aantal uur
- hypotheek (incl. verhogingen ongeacht de hoogte)	30 uur
- levensverzekering adviestraject	10 uur
- lijfrente-verzekering/pensioen adviestraject	10 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	10 uur
- woonlastenverzekering	5 uur
- consumptief krediet	5 uur
- uitvaartverzekering	5 uur

Wat verwachten wij van u?

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 situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 17.30 uur. Telefonisch zijn wij vanaf 9.00 uur te bereiken tot 17.00 uur (m.u.v. 12.00 - 13.00 uur).

Bezoekadres	: Heldenseweg 6	
Postcode	: 6086 PE	
Plaats	: Neer	
Postadres	: Postbus 4420	
Postcode	: 6086 ZG	
Plaats	: Neer	
Telefoon	: 0475-510070	Buiten kantooruren: 06-53491435
Email	: info@vfag.nl	
Internetadres	: www.vfag.nl	

Betalingen

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Voor ontvangst:

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie
- Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief (excl. hypotheek)
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste vergoeding

In de vier onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage	
	Afsluitprovisie	
hypotheek (ongeacht hoogte)	0% (enkel op basis van vaste prijs)	
levensverzekering adviestraject	2% - 4% van de totale premie, 1% - 7% van de koopsom	
lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	2% - 4% van de totale premie, 1% - 7% van de koopsom	
fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0,2% per jaar	
consumptief krediet	0% (enkel doorlooppovisie)	
woonlastenverzekering	15% - 30% van de totale premie, 15% - 30 van de koopsom	
uitvaartverzekering	1% - 3% over het bruto verzekerd kapitaal	
schadeverzekeringen	0% - 25% van de totale premie	
	Jaarlijkse doorloop provisie	Aantal termijnen
bestaande hypotheek (geen nieuwe hyp.)	0,2% van de hoofdsom	10 jaar
levensverzekering adviestraject	0,2% van de totale premie gedurende de looptijd	
lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	0,2% van de totale premie gedurende de looptijd	
fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0,2% van de totale premie gedurende de looptijd	
consumptief krediet	0,2% - 2,3% netto uitstaande saldo gedurende de looptijd	
woonlastenverzekering	15% - 30% van de totale premie gedurende de looptijd	
uitvaartverzekering	0,3% - 1% bruto verzekerd kapitaal	Max. 10 jaar
schadeverzekeringen	6% - 25% van de totale premie gedurende de looptijd	

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Beloning uit uurtarief

Producten:	Aantal uren
- hypotheek doen wij niet op uurbasis, enkel op vaste prijs	±30 uur
- levensverzekering adviestraject	10 uur
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	10 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	10 uur
- woonlastenverzekering	5 uur
- consumptief krediet	5 uur
- uitvaartverzekering	5 uur
Het uurtarief van wij hanteren inzake deze producten is	€ 125,00

Voor ontvangst:

Beloning op basis van een vaste prijs

Producten:	Tarief
- hypotheken (incl. verhogingen, ongeacht de hoogte)	€ 2500
- levensverzekering adviestraject	€ 1250
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	€ 1250
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 1250
- woonlastenverzekering	€ 625
- consumptief krediet	€ 625
- uitvaartverzekering	€ 625

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer AFM nr. 12008722, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Ons Kifid aansluitnummer is; 300.005465.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

Voor ontvangst:
