

# Dienstverleningsdocument

*Mijn kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag wil ik u laten zien hoe mijn werkwijze is. In mijn werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn mijn leidraad. In dit dienstverleningsdocument geef ik daaraan invulling en maak ik u wegwijs in mijn kantoor: Vera van der Heijden Assurantiën. Hierna vindt u, kort en bondig, mijn algemene gegevens, openingstijden, informatie over mijn dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

**Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van mijn kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.**

## Wie ben ik?

### *Naam en adresgegevens*

Vera van der Heijden Assurantiën  
Eikenwal 140  
5403 KD UDEN

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

### *Bereikbaarheid*

U kunt mij op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0413-259193

E-mail: [info@veravanderheijden.nl](mailto:info@veravanderheijden.nl)  
Internet: <http://www.veravanderheijden.nl>

In geval van nood ben ik buiten kantooortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-51388825..

Openingstijden zijn op werkdagen van 09:00 tot 18:00 uur. Uiteraard kunt u met mij ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

### *Internet*

Ik beschik over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga hiervoor naar <http://www.veravanderheijden.nl>

### *Lidmaatschappen en registraties*

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

- AFM
- Kifid
- KvK

## **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Mijn kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002992. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.). Eveneens kunt u de website [www.afm.nl](http://www.afm.nl) raadplegen.

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Ik doe mijn uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over mijn dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Mijn aansluitnummer bij Kifid is 300.000761.

## **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel sta ik geregistreerd onder nummer 17146967.

## Mijn dienstverlening

Ik beschik over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat ik samen met u een overzicht maak van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat ik u kan adviseren over de financiële producten die naar mijn oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat ik u onder meer begeleid bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Ik neem contact op met aanbieders van financiële producten en vraag een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument 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. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ik heb 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 een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Ik beoordeel graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### *Beleggen*

Mijn kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kan ik u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## Hoe kom ik tot een advies?

### *Adviesvrij*

Mijn kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Ik ben dus volledig vrij in mijn advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in mijn onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat ik in uw belang vind, gaat hand in hand met mijn vrijheid als ondernemer.

### *Keuze van aanbieders*

*De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Ik werk met speciale (vergelijkings)-programma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.*

*Uit al deze aanbieders zal ik een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maak ik op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat ik op deze wijze werk, kan ik als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.*

## Hoe zit het met mijn beloning?

Mijn dienstverlening is niet gratis. Om mijn diensten te kunnen verlenen maak ik bedrijfskosten. Denkt u maar aan diversen kantoorkosten, kosten van opleidingen en vergunningen. De vergoeding die ik voor mijn dienstverlening reken, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

### **Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld**

#### *Vergoeding via de premie*

De kosten van mijn dienstverlening op het gebied van de meeste schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld zijn onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor mijn dienstverlening.

#### *Vergoeding per uur of vast tarief*

U kunt er ook voor kiezen om mijn dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt mij dan rechtstreeks voor mijn dienstverlening op basis van het aantal uur dat ik voor u heb gewerkt vermenigvuldigd met mijn uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan mijn dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat ik in uw situatie denk nodig te hebben. Tevens mogelijk om vooraf een vast tarief overeen te komen voor mijn dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via mijn bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via mijn bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u mij een vergoeding verschuldigd.

Ik breng u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan mijn dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat ik hierover vooraf afspraken met u maak over de hoogte en de wijze van de honorering van mijn dienstverlening.

### Uitvaartkostenverzekeringen

Wanneer u een uitvaartkostenverzekering wenst te sluiten, is dit niet mogelijk op provisiebasis. Hiervoor zal een vast tarief met u worden afgesproken.

### Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Voor het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering verwijs ik u naar het specifieke/aparte dienstverleningsdocument AOV.

## **Consumptief krediet**

Ik mag van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Ik ontvang van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor mijn dienstverlening.

Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor mijn dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

## **Levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

De vergoeding die ik van banken of verzekeraars ontvang voor mijn dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van mijn dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan mijn verplichting om mij in te zetten voor uw belangen op financieel gebied; en
- De vergoeding die ik ontvang is transparant.

### **1. Vergoeding op basis van provisie**

Ik ontvang van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheek zijn dat de (maand)lasten. Als u de premie of de (maand)lasten hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor mijn dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met mij heeft gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die ik van de financiële instelling uiteindelijk ontvang is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of ineens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van mijn vergoeding die ik van de financiële instelling ontvang.

De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die ik ontvang van de financiële instelling vindt u in de bijlage.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Ik informeer u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan mij een bedrag moet betalen, dan informeer ik u hierover vooraf.

### **2. Vergoeding op basis van declaratie**

#### *Vergoeding per uur of vast tarief*

U kunt er ook voor kiezen om mijn dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt mij dan rechtstreeks voor mijn dienstverlening op basis van het aantal uur dat ik voor u heb gewerkt vermenigvuldigd met mijn uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stem ik voorafgaand aan mijn dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat ik in uw situatie denk nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via mijn bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via mijn bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u mij een vergoeding verschuldigd.

Mijn standaard-uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door mijn kantoor benodigde aantal uren treft u in de bijlage aan.

Het spreekt voor zichzelf dat ik voorafgaand aan mijn dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor mijn dienstverlening aanbied.

U kunt er ook voor kiezen om voor mijn dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via mijn bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat ik daarvoor nodig heb. Ook als er via mijn bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u mij een vergoeding verschuldigd.

Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u in de bijlage aan.

### **3. Vergoeding op basis van declaratie en provisie**

U kunt er ook voor kiezen om mij te betalen via een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

## **Ik vraag ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vraag ik ook een aantal zaken van u.

### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor mijn adviezen ben ik afhankelijk van de informatie die u mij verstrekt. In de relatie die ik met u heb, vraag ik van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u mij regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die ik van u ontvang is mede bepalend voor de adviezen die ik u geef.

### *Totaalbeeld*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes 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 mij echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat ik u niet attent zou maken op een bepaald risico omdat ik kon denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vraag ik u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vraag ik u mij 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 geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### *Informatie doornemen*

Indien ik voor u een bepaalde financiële dienst verzorg zal het vaak gebeuren dat ik u informatie toestuur. Soms gaat het daarbij om informatie die ik u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzend.

Maar ook kan ik u informatie toesturen omdat ik denk dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Ik vraag u al mijn informatie aandachtig door te nemen en mij zonodig te raadplegen.

In ieder geval vraag ik u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleer ik deze documenten ook.

## **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zal ik u om een aantal persoonsgegevens vragen. Ik ga hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft mijn kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

## **Als u een klacht hebt**

Ik behartig uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook ik kan fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan mij*

Indien u een klacht hebt, vraag ik u dit eerst kenbaar te maken aan mijn kantoor. In de meeste gevallen zal ik uw klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Ik doe meer voor u**

Ik behartig de belangen van mijn klanten op het brede terrein van financiële diensten. Mijn dienstverlening omvat meer dan ik u in dit dienstverleningsdocument kan aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet mij om een verdere toelichting te vragen. Ik ben u graag van dienst.

## Bijlage Indicatie van de hoogte van mijn beloning op het gebied van levensverzekeringen

Mijn dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van mijn dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

### Vergoeding op basis van declaratie

#### Vergoeding per uur

- senior financieel adviseur € 125,-
- voor administratieve uren € 75,-

Productcategorie	Indicatie van het aantal uur		
	Minimum	Maximum	
Vermogensopbouw			
Beleggingsverzekering	12 uur	16 uur	
Levensverzekering	12 uur	16 uur	
Lijfrente	12 uur	16 uur	
Beleggingshypotheek	18 uur	24 uur	
Spaarhypotheek	18 uur	24 uur	
Bankspaarproduct	12 uur	16 uur	
Bankbeleggingsproduct	16 uur	20 uur	

#### Vast tarief

Productcategorie	Tarieven van mijn dienstverlening
Vermogensopbouw	
Beleggingsverzekering	€ 1500
Levensverzekering	€1500
Lijfrente	€ 1500
Hypotheekadvies	€ 3500
Tweede hypotheek	€ 1500
Second option	€ 1500

### Vergoeding op basis van provisie

U betaalt mijn kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering)

Mijn kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als provisie.

Zodra duidelijk is welk product u via mijn kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, informeer ik u over het exacte nominale bedrag van de provisie. Om u nu al inzicht te geven in de tarieven, treft u hierna een overzicht aan van wat ik minimaal en maximaal per productsoort aan provisie ontvang.

Vergoeding aan mijn kantoor bij een maandelijkse premiebetaling of maandlasten

Productcategorie	provisie voor mijn dienstverlening	
	Minimum	maximum
Vermogensopbouw		
Beleggingsverzekering	€ 1500	€ 2000
Levensverzekering	€ 1500	€ 2000
Lijfrente	€ 1500	€ 2000
Beleggingshypotheek	€ 2500	€ 3000
Spaarhypotheek	€ 2500	€ 3000
Bankspaarproduct	€ 1500	€ 2000
Bankbeleggingsproduct	€ 2000	€ 2500

Vergoeding aan mijn kantoor bij een koopsombetaling

Productcategorie	provisie voor mijn dienstverlening	
	Minimum	maximum
Vermogensopbouw		
Beleggingsverzekering	€ 1500	€ 2000
Levensverzekering	€ 1500	€ 2000
Lijfrente	€ 1500	€ 2000
Bankspaarproduct	€ 1500	€ 2000
Bankbeleggingsproduct	€ 2000	€ 2500