

Dienstenwijzer

Mijn kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag wil ik u laten zien hoe mijn werkwijze is. In mijn werkwijze staat uw bedrijf centraal. In deze dienstenwijzer 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.

Deze dienstenwijzer 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
Internet: <http://www.veravanderheijden.nl>

In geval van nood ben ik buiten kantoor tijden 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 kantoor tijden 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
- Adfiz
- Kifid
- KvK

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. 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 raadplegen.

Adfiz

Mijn kantoor is lid van de Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden. Mijn lidmaatschapnummer bij Adfiz is 20100442.

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. 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 bedrijfspand of de inventaris. Wellicht hebt u behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Ook kunnen we u begeleiden bij verzekeringen t.b.v. u en uw personeel. Denkt u bijvoorbeeld aan zorg-, arbeidsongeschiktheids- en ongevallenverzekeringen. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen. 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. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Als directeur wilt u graag uw pensioenvoorzieningen goed geregeld hebben. Een levensverzekering kan in deze situatie uitkomst bieden. Deze zijn er in veel vormen. Ik bemiddel en adviseer u niet in pensioenvoorzieningen, maar kan u daarvoor wel doorverwijzen naar een pensioenspecialist.

Hypothecair krediet

Indien u een bedrijfspand 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 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. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

Krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u nieuwe apparatuur moet aanschaffen of naar een ander pand wilt verhuizen. 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

Wellicht biedt u uw werknemers de mogelijkheid om deel te nemen aan een bedrijfsspaarrekening, of een 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 en kosten?

De kosten van mijn dienstverlening worden op verschillende wijzen vergoed.

Ik heb ervoor gekozen mijn kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat voornamelijk een gedeelte/percentage van de premie.

Wanneer u de premie rechtstreeks betaalt aan de verzekeringsmaatschappij/geldverstrekker, dragen zij vervolgens een deel hiervan aan mij af ter dekking van mijn bedrijfskosten.

Als u de premie heeft voldaan, heeft u ook betaald voor mijn dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met mij heeft gemaakt.

Vraagt u mij diensten te verlenen waarbij deze wijze van honorering/beloning niet mogelijk is, zal ik vooraf met u een andere afspraak maken.

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 samenstelling van uw personeelsbestand, of u recentelijk grote investeringen hebt gedaan in het pand of in machines. 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 binnen uw bedrijf die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, wijziging personeelsbestand, nieuwe producten die u vervaardigt of uitbreiding van het wagenpark.

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
Internet: 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.