

## **DIENSTENWIJZER (vanaf 1-1-2017)**

---

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 hypotheek, 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 Nedasco Assuradeuren, 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) voor het afsluiten van hypotheek, 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.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, 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:

---

### ***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.).

### ***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](mailto:info@vfag.nl)  
Internetadres : [www.vfag.nl](http://www.vfag.nl)

### ***Betalingen***

#### *Hypotheken 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 aan de betreffende geldverstrekker(s). 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 of 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 of 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.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze dienstverlening door middel van directe beloning. Dit kan zijn op basis van een vaste vergoeding of een service abonnement, of een combinatie van beiden.
- Beloning voor de gesloten producten op basis van provisie of een service abonnement, of een combinatie van beiden. Sinds 1-1-2013 mogen wij voor nieuwe, complexe producten geen provisie meer ontvangen. Bij bestaande, complexe producten blijft de provisieregeling van stand tot beëindiging van het product.

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

### ***Beloning door middel van een abonnement***

Deze beloning heeft betrekking op onze dienstverlening en de eventueel bijbehorende nazorg. Indien u een product via ons kantoor afsluit, ontstaat er tussen u en de verzekeringsmaatschappij een afzonderlijke (verzekerings)overeenkomst waarop andere voorwaarden van toepassing zijn. Hieronder ziet u een overzicht van de verschillende werkzaamheden die wij aanbieden t.a.v. de verschillende abonnementsvormen. Deze bedragen zijn exclusief enige vormen van belasting, zoals assurantiebelasting, BTW, enzovoorts.

Voor ontvangst:

---

**Abonnementsvormen (particulier)**

	<i>Tarief per maand</i>	<i>Assurantiebelasting / BTW</i>
Schade	€ 18,50	excl. 21% assurantiebelasting
Leven/Bancair	€ 13,50	n.v.t.
Fiscaal	€ 5,00	excl. 21% BTW
AOV	€ 30,00	n.v.t.

De duur van de overeenkomst betreft 1 jaar. Wanneer de overeenkomst na de ingangsdatum een jaar heeft gelopen wordt die voor eenzelfde termijn verlengd, waarbij vanaf dat moment de overeenkomst dagelijks opzegbaar is met een opzegtermijn van 1 maand. Indien u uw schade abonnement beëindigt, zullen wij per direct de provisie weer op de polis laten plaatsen.

**Beloning op basis van uurtarief\***

Alternatief voor het bovenstaande is onze dienstverlening op basis van uurtarief. Het uurtarief is per werkzaamheid verschillend.

Senior adviseur	€ 115,00
Binnendienst medewerkster	€ 85,00

\*Enkel mogelijk voor Leven/Bancair en Fiscale producten en of dienstverlening.

**Beloning uit provisie**

<i>Producten</i>	<i>Beloning in percentage</i>	<i>Aantal termijnen</i>
<b>Producten gesloten voor 1-1-2013</b>	<i>Jaarlijkse doorloop provisie</i>	
bestaande hypotheek (geen nieuwe hyp.)	0,2% van de hoofdsom	10 jaar
levensverzekering adviestraject	0,2% van de totale premie gedurende de looptijd	
fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0,2% van de totale premie gedurende de looptijd	
inkomens gerelateerd product	10% van de 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 op basis van een vaste prijs**

	<b>Tarief incl. abonnement</b>	<b>Tarief excl. abonnement</b>
<b>Hypotheek</b>		
- nieuwe hypotheek	€ 2.300,00	€ 2.750,00
- oversluiting van uw bestaande hypotheek	€ 2.300,00	€ 2.750,00
- ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 1.500,00	€ 2.700,00
- wijziging hypotheekvorm	€ 500,00	€ 800,00
- verhoging van uw bestaande hypotheek	€ 1.000,00	€ 1.200,00
- interne omzetting van uw bestaande hypotheek	€ 250,00	€ 600,00
<b>Leven</b>		
- ORV (losse verzekering, > € 50.000)	€ 175,00	€ 410,00
- ORV (verpand)	€ 250,00	€ 450,00
- uitvaart	€ 110,00	€ 250,00
- uitvaart (verlenging gratis kinderdekking < 22jr)	€ 80,00	€ 125,00
- bancaire producten en -spaarplannen	€ 150,00	€ 350,00
- spaarverzekering (en overige levensverzekeringen)	€ 250,00	€ 450,00
<b>Inkomen</b>		
- Woonlasten	€ 150,00	€ 350,00
- AOV	€ 450,00	€ 975,00
<b>Reiskosten</b> (vanaf 30 km)	-	€ 15,00 (per rit)

Voor ontvangst:

\_\_\_\_\_

**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 Autoriteit 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](http://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:

---