

Van der Heiden Verzekeringen

Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw wensen zijn onze leidraad.

In deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs in onze onderneming, hierin vindt u onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening, de beloning en waar u met klachten terecht kunt.

A. Wie zijn wij?

Naam

Van der Heiden BV met als handelsnaam
Van der Heiden Verzekeringen – Pensioenen - Hypotheken

Kantooradres

Van Egmondlaan 21 5583 VA Waalre

Bereikbaarheid

Telefoon	040-2055446	E-mail	info@vanderheiden.nu
Mobiel	06-53373257	Internet	www.vanderheiden.nu

Natuurlijk kunt u ons kantoor ook bezoeken. Op werkdagen zijn de kantoortijden van 9.00 tot 17.00 uur. Voor afspraken zowel binnen als buiten kantooruren kunt u telefonisch contact met ons opnemen.

Internet

Op onze internetsite kunt u meer informatie vinden over onze diensten.

Ondernemersvrijheid

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in onze onderneming.

B. Lidmaatschappen en registratie

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

- KvK
- AFM
- KiFiD

WFT Vergunningen in adviseren en bemiddelen van;

- | | |
|---|-----------------------------|
| - Hypothecair- en Consumptief krediet | - Inkomensverzekeringen |
| - Pensioenverzekeringen | - Spaarrekeningen |
| - Schadeverzekeringen (zakelijk en particulier) | - Vermogen |
| - Zorgverzekeringen | - Premiepensioenvorderingen |

KvK

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder het nummer 17089706

AFM

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van onder meer financiële adviseurs.

Ons kantoor is geregistreerd onder nummer 12003506

KiFiD

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) ons aansluitnummer is 300.001150.

C. Onze dienstverlening

Wij geven u graag persoonlijk advies op het gebied van:

- **Financiële Planning**
- **Pensioenen**
- **Levensverzekeringen**
- **Schadeverzekeringen**
- **Hypotheken**
- **Consumptief krediet**
- **Sparen en betalen (bancaire producten)**
- **Zorgverzekeringen**

Onze dienstverlening bestaat uit werkzaamheden met betrekking tot:

- **Oriënteren**
- **Inventariseren en Adviseren**
- **Bemiddelen**
- **Doorlopende begeleiding (aanpassen/nazorg)**

D. Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichtingen om financiële producten bij een of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft beslissende zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financieel producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij 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 hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden en objectieve bemiddelaar voor u optreden.

E. Hoe betaald u ons?

Om u goed te kunnen helpen, moeten wij de nodige tijd investeren en maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijze vergoed.

Schadeverzekeringen

De kosten van onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product en zit verwerkt in de premie van een verzekering. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Onze overige dienstverlening verrichten wij op basis een verrichtingentarief of uurtarief.

Tarieven complexe producten en hypotheke

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening. In dat geval ontvangt u van ons in aanvulling op deze Dienstenwijzer een Dienstverleningsdocument en een Tarievenoverzicht waarin onze tarieven zijn weergegeven.

Vergoeding op basis van een verrichtingstarief

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor doorgaans geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een aanbieder.

Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt. Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen met u afspraken over de wijze van beloning.

F. Afspraken rond premiebetaling

Het is belangrijk dat u het verschuldigde op tijd betaald. Indien u verzuimt te betalen of niet tijdig betaald, kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren te vergoeden.

Als u in gebreke bent met betaling, kan de betaling gerechtelijk worden geïncasseerd. De kosten die hieraan verbonden zijn, kunnen en zullen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, dient u ons tijdig te informeren. Wij zullen dan alles binnen de wettelijke mogelijkheden in het werk stellen om een oplossing te vinden.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

In geen geval mag u de verschuldigde bedragen verrekenen met nog niet toegekende uitkeringen of restituties.

G. Wij vragen ook iets van u

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

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw gezinssamenstelling, in uw inkomenssituatie of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor u woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste 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 laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed zou kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschikt raken.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen.

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

H. Aansprakelijkheid

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarop de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

I. Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht aan ons kenbaar maken

In dien u een klacht hebt, vragen wij u deze eerst kenbaar te maken aan de medewerkers of directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het KiFiD

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

KiFiD is bedoeld om één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

KiFiD	Telefoon	0900-3552248
Postbus 93257	E-mail	info@kifid.nl
2509 AG DEN HAAG		

J. Wij doen meer voor u

Wij behartigende belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om ons een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

K. Privacy

Uw privacy is voor Van der Heiden BV van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de relevante wet- en regelgeving over privacy, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onze Privacyverklaring kunt u op onze website vinden.