

## Dienstenwijzer

---

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. U staat als klant bij ons kantoor centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

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

### A. Wie zijn wij?

#### Naam en adresgegevens

Van der Voet Assurantiën BV  
Kleine Haven 1, 2851 BP HAASTRECHT

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

#### Bereikbaarheid

U kunt ons op vele manieren bereiken:

Telefoon: 0182-502755

E-mail: [info@vdvoet-assurantien.nl](mailto:info@vdvoet-assurantien.nl)

Internet: [www.vdvoet-assurantien.nl](http://www.vdvoet-assurantien.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen van 8.30 tot 12.30 en van 13.00 tot 17.15.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

#### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.vdvoet-assurantien.nl](http://www.vdvoet-assurantien.nl)

#### Lidmaatschappen en registraties

Ons 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 financiële dienstverlening. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006128. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich richten tot het Klachteninstituut Financiële

Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitingsnummer bij Kifid is 300.00320.

#### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 29040683.

### B. Onze dienstverlening

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

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen 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 heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

#### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u de schuld van uw hypotheek gaat aflossen kan een vorm van levensverzekering zijn.

#### Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Omdat u bij het afsluiten van een hypotheek een verplichting aangaat voor een langere periode is dit een belangrijk adviesmoment. Zaken als: de hoogte van de rente, de rentevaste periode en de mogelijkheid tot vervroegd aflossen zijn voor u als consument belangrijk. Deze en meerdere adviesaspecten worden tijdens een persoonlijk gesprek met u doorgenomen.

### **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Een nieuwe baan in een andere stad of de aanschaf van een auto zijn hiervan bekende voorbeelden. De financiering van een dergelijke uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening of via een beleggersrekening.

### **Banksparen voor lijfrente**

Het opbouwen van vermogen kan ook door middel van banksparen. Voorbeeld hiervan is het opbouwen van een lijfrente- en/of oudedagsvoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen geschikt voor u is.

## **C. Onze relatie met aanbieders**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Voor schadeverzekeringen, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, fiscale bankspaarproducten en hypotheke behoren wij tot de groep van ongebonden bemiddelaars. Dit betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichtingen) de producten van een selectief aantal banken en verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij exclusief samenwerken.

*Met betrekking tot de betaal- en spaarrekeningen zijn wij exclusief gebonden aan RegioBank. Dit betekent dat Van der Voet Assurantiën BV geen betaal- en spaarproducten van andere bankinstellingen kunnen en mogen aanbieden.*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

## **D. Hoe zit het met onze beloning?**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleiding en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

**Schadeverzekeringen exclusief betaalrekeningen, spaarrekeningen, elektronisch geld en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.**

### **Vergoeding via de aanbieder.**

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van bovengenoemde producten kunnen 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. Bij spaarrekeningen is onze vergoeding bij de door u te ontvangen rente inbegrepen.

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

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

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze afspraak schriftelijk met u af. Evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in deze gevallen niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening, separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt, rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij vooraf afspraken met u hebben gemaakt.

### **Consumptief krediet**

Wij mogen van de Wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze kredietverlening. Als u de rente heeft betaald heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

**Levensverzekeringen (incl. risico- en uitvaartverzekeringen), hypotheke, fiscale bankspaarrekeningen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen**

### **Vergoeding op basis van declaratie**

De vergoeding voor onze dienstverlening voor genoemde financiële producten is uitsluitend op basis van declaratie. U betaalt ons rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt, vermenigvuldigd met ons uurtarief of op basis van een vast tarief dat wij vooraf met u afspreken. Het exacte (uur)tarief evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Onze standaard-uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u verderop in dit document aan. Tevens staan daar een aantal indicaties van de vaste tarieven.

Het spreekt voor zich dat wij u in deze gevallen voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

### 1) Vergoeding op basis van vaste tarieven

In veel gevallen bieden wij onze dienstverlening ook aan op basis van een vast overeengekomen tarief voor een bepaald pakket aan werkzaamheden. De mogelijke werkzaamheden en daarmee ook de mogelijke tarieven zijn zeer divers. Zodra duidelijk is wat er concreet van ons verlangd wordt zullen wij u specifiek informeren over de voor u geldende tarieven.

Wanneer u gedurende het afgesproken traject besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten zullen wij in de meeste gevallen het afgesproken tarief toch gedeeltelijk of zelfs geheel in rekening brengen.

Voor een aantal veel voorkomende trajecten geven wij onderstaand een indicatie van onze tarieven. In uitzonderlijke gevallen kan afgeweken worden van de hier genoemde tarieven.

#### Hypotheek nieuw (incl. oversluiten)

Voor het volledige traject rondom een nieuwe of over te sluiten hypotheek berekenen wij tussen de € 2.300,00 en € 3.000,00.

#### Hypotheekverhoging (excl. oversluiten)

Voor het behandelen van uw hypotheekverhoging bedraagt ons tarief minimaal € 1.000,00 en maximaal € 2.000,00.

#### Direct ingaande lijfrentes / doorstorten expiraties

Afhankelijk van de herkomst van de te storten bedragen (polis bij ons of elders) bedraagt ons tarief € 270,00. Wordt er vooraf een uitgebreid advies van ons gevraagd, dan is het tarief minimaal € 495,00.

#### Fiscaal Banksparen

Voor het openen en verzorgen van een fiscale bankspaarrekening hanteren wij een vast tarief van € 270,00. Wordt er vooraf een uitgebreid advies van ons gevraagd, dan is het tarief minimaal € 495,00.

#### Arbeidsongeschikt ondernemer

Voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden brengen wij aan u een vast honorarium in rekening van € 500,00. Verder brengen wij u vanaf het tweede jaar voor de door ons uit te voeren werkzaamheden na het tot stand komen van de arbeidsongeschiktheidsverzekering eenmaal per jaar een vergoeding in rekening van maximaal € 250,00.

### 2) Declaratie op basis van uurtarief

Wanneer wij overeenkomen dat de beloning plaatsvindt op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren hanteren wij de volgende uurtarieven:

**Administratief werk:** vanaf € 50,00 tot € 75,00 per uur.

**Financieel adviseur | hypotheekadviseur:** vanaf € 80,00 tot € 100,00 per uur

Het daadwerkelijk te hanteren tarief is afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden en de eventueel eerder afgenomen diensten bij ons bedrijf. Voor aanvang van de werkzaamheden maken wij uiteraard exacte afspraken met u over de te verrichten werkzaamheden en het uurtarief per medewerker

Voor een indicatie van een totale declaratie verwijzen wij u graag naar de voorgaande paragraaf inzake vaste tarieven.

### 3) Beloningsstructuur Van der Voet Assurantiën B.V.

Alle medewerkers van Van der Voet Assurantiën BV worden beloond op basis van een vast salaris. De beloning is daardoor niet afhankelijk van het behalen van een vooraf bepaalde omzet. Ook geen enkel geadviseerd financieel product heeft invloed op de beloning per medewerker.

## E. 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 de actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of dat u recent grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons 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 wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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 zo nodig 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.

## **F. Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid. Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken. Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Persoonsgegevens kunnen met het oog op eventuele gerechtelijke procedures langer worden bewaard (wettelijke verjaringstermijn is drie jaar of zelfs dertig jaar). Daarnaast worden persoonsgegevens langer bewaard als dit vereist is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Deze verplichtingen vloeien in Nederland onder meer – maar niet uitsluiten – voort uit het Burgelijke Wetboek, Wet op het financieel toezicht, de Santiewet- en regelgeving, de Algemene Wet Rijksbelastingen, Wet op de omzetbelasting en de Uitvoeringsbeschikking omzetbelasting. In dat geval worden persoonsgegevens voor de duur van tien jaar bewaard.

### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet

beeld te schetsen. Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

#### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan.

Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt. Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

#### **Getekend voor ontvangst: te**

\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_ (datum)

\_\_\_\_\_  
**Klant**

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen. We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

#### **G. Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Indien u een klacht heeft, vragen wij u die eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich 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  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_ (datum)

\_\_\_\_\_  
**Van der Voet Assurantiën BV**