

van Velthuysen Liebrecht

BOVENOP DE PRAKTIJK

Dienstverleningsdocument

Adequaar

Deskundig

Vertrouwen

Integer

Energiek

Samen

Persoonlijke begeleiding en ervaring blijven onze kracht.

WIE ZIJN WIJ?

Van Velthuysen Liebrecht
Televisieweg 64
1322 AM Almere
0294-415003
info@velthuysenliebrecht.nl
www.velthuysenliebrecht.nl
Kvk te Hilversum nummer 80237843

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, oudedagsvoorziening, hypotheek, praktijkfinanciering en andere financiële diensten. Het is onze taak om samen met u uw financiële risico's en de daarbij behorende verzekeringen en overige financiële producten te beheren. Wij onderhouden namens u contacten met de aanbieders van deze verzekeringen en financiële producten.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12007259, een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecaire kredieten
- Consumptieve kredieten
- Spaar- en betaalrekeningen
- Elektronisch geld

Tevens heeft de AFM ons vrijstelling verleend voor een verbod in de Wet Financieel Toezicht (WFT) waardoor wij ook toestemming hebben voor:

- Adviseren in deelnemingsrechten inbelegginginstellingen

Onafhankelijkheid

Wij zijn een onafhankelijke selectieve bemiddelaar. Dit betekent dat wij volledig vrij zijn om te bepalen met welke aanbieders wij samenwerken, maar binnen deze vrijheid bepaalde keuzes maken. Wij betrekken in onze analyses die maatschappijen die naar onze mening een goede prijs/kwaliteitverhouding en performance op de administratieve afhandeling van de financiële producten leveren.

Het is voor u belangrijk om te weten dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming heeft.

Beloningsbeleid

Wij hechten aan kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een lange termijn relatie met onze klanten. In verband hiermee ontvangen onze medewerkers geen provisie of bonussen voor de door hun gerealiseerde omzet. Onze medewerkers ontvangen een vast salaris en 13^e maand én afhankelijk van het langdurige bedrijfsresultaat van onze onderneming en hun bijdrage aan de kwaliteit van onze dienstverlening kan een bonus worden uitgekeerd.

Kwaliteit

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Wij investeren hier dan ook doorlopend in. Medewerkers van ons kantoor zijn in het bezit van vakbekwaamheid op het gebied van verzekeringen en financiële diensten, zoals hypotheek. Deze vakbekwaamheid wordt door doorlopende opleidingen actueel gehouden.

Daarnaast staan medewerkers van ons kantoor ingeschreven in diverse registers. Voor een registratie in een dergelijk register gelden vaak hogere vakbekwaamheidseisen en aanvullende doorlopende opleidingen. Medewerkers van ons kantoor staan ingeschreven in de volgende registers:

- Erkend Hypotheekadviseur
- Federatie Financieel Planners

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Deze gegevens gebruiken wij enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons hebt verstrekt. Hoe wij met uw gegevens omgaan hebben wij vast gelegd in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ; <https://www.velthuysenliebrecht.nl/Content/Docs/persoongegevens.pdf>

Voor ons kantoor hebben we een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers worden geacht zich te houden. Wij vinden het belangrijk om eerlijk zaken te doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken, dan mag u daar natuurlijk nooit de dupe van worden. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten om dergelijke risico's af te dekken. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Klachten

Vanzelfsprekend doen wij ons uiterste best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt telefonisch of schriftelijk een klacht indienen bij de directie van ons kantoor. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Vervolgens zullen wij uw klacht onderzoeken en – indien mogelijk – proberen op te lossen. Wij streven er naar om klachten binnen tien werkdagen te hebben afgehandeld. Als dit niet lukt, zullen wij u hier over informeren.

Als wij er samen niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten.

Voor onze klachtenprocedure verwijzen wij u naar onze website www.velthuysenliebrecht.nl.

WELKE DIENSTEN VERRICHTEN WIJ?

Een overeenkomst van dienstverlening is bedoeld voor het vastleggen van de doorlopende dienstverlening aan onze klanten.

Afhankelijk van de afgesloten serviceovereenkomst mag u de volgende dienstverlening van ons verwachten:

- Binnen ons kantoor krijgt u vaste aanspreekpunten;
- De financiële risico's worden samen met u in beeld gebracht;
- Het in beeld brengen van uw totale verzekeringsportefeuille (ook de verzekeringen die niet via onze bemiddeling lopen) middels een assurantiemap en daarbij behorende digitaal verzekeringsoverzicht;
- Het maken van een analyse van de risico's die u naar onze mening zou moeten verzekeren;
- U adviseren over de producten die naar onze mening de beste prijs/kwaliteit verhouding hebben;
- Het verzorgen van een voorlopige dekking voor u bij de verzekeraar;
- Het indienen van de aanvraag bij de aanbieder (verzekeraar of bank);
- Het bewaken van de ontvangst van de polis of het contract;
- Het controleren van de polis of het contract of deze overeenkomt met hetgeen wij hebben aangevraagd;
- Het informeren - samen met de aanbieder van het product - over wijzigingen in het product en/of de wet- en regelgeving die invloed heeft op uw financiële product(en);
- Wij beoordelen periodiek of uw financiële producten op basis van prijs/kwaliteitverhouding nog steeds passend zijn en zullen u – indien noodzakelijk – aanpassingenvoorstellen;
- Het doorgeven van wijzigingen in uw verzekeringen of andere financiële producten aan de aanbieders (denk aan een andere auto, een verhuizing of wijziging in de betalingstermijn);
- Het beoordelen of de wijzigingen die u aan ons doorgeeft gevolgen hebben voor uw verzekeringen of andere financiële producten;
- Wij begeleiden u bij het indienen van een claim bij de verzekeraar, wanneer u schade hebt geleden;
- Wij bewaken de ontvangst van de schade-uitkering en controleren of deze juist is;
- Het beoordelen van de standpunten van de verzekeraar en indien nodig - in overleg met u - het inschakelen van externe experts;
- Wij maken minimaal één keer per jaar een afspraak voor een servicegesprek;
- De verzekeringsmap wordt jaarlijks na afloop van het servicegesprek meegenomen, geschoond (we maken een selectie van wat vernietigd mag worden uit de correspondentie, poliswijzigingen, informatie etc. die gedurende het jaar los in de map is gestopt) en aansluitend aan u retour gezonden;
- Het verwerken en bewaken van de voortgang van ziekmeldingen van personeel;
- Het periodiek opstellen van een financieel rapport (Financial Life Support).

De volgende diensten (o.a.) zullen op facturatiebasis worden aangeboden:

- Hypotheken en praktijkfinancieringen;
- Het adviseren (marktverkenning) en bemiddelen in (aanvulling op) oudedagsvoorziening;
- Het aankopen van direct ingaande lijfrente-uitkering;
- Het verzorgen van uitstellen expirerend lijfrentekapitaal (levensverzekering en banksparen);
- Het adviseren (marktverkenning) en bemiddelen in overlijdensrisicoverzekeringen;
- Het verwerken (wijzigen polissen etc.) van de gevolgen van echtscheiding;
- Het bemiddelen bij de aan- en/of verkoop van een praktijk.

HOE BETAALT U ONS?

Combinatie van provisie en een overeenkomst van dienstverlening

Wij willen graag een hoge mate van service bieden. Hiervoor bieden wij een serviceovereenkomst aan waarvoor verschillende tarieven worden gehanteerd.

Met het aanbieden van een serviceovereenkomst maken wij de schadeverzekeringen(*) – die via onze bemiddeling – lopen, volledig provisie vrij. U betaalt ons dus rechtstreeks voor onze dienstverlening en niet meer door middel van provisie. De premies voor uw schadeverzekeringen zullen hierdoor lager zijn.

Bij het vaststellen van de tarieven hebben wij rekening gehouden met de provisie die wij – momenteel nog- ontvangen op levensverzekeringen(*)

(*) De meeste verzekeraars hebben aangegeven dat bij een levensverzekering de provisie (nog) niet (volledig) uit de premie gehaald kan worden. Wij hebben er daarom voor gekozen om deze vooralsnog ongewijzigd voort te zetten en bij het vaststellen van de tarieven hier rekening mee te houden.

WAT IS ONZE BELONING?

Afhankelijk van uw situatie en de gewenste dienstverlening, ontvangt u van ons een aanbod voor een passend dienstverleningspakket met het daarbij behorende tarief.

Diensten die niet onder de overeenkomst van dienstverlening vallen, worden op basis van een vaste verrichtingentarief of urenverklaring in rekening gebracht. Het uurtarief varieert van € 100,00 tot € 175,00 per uur en het verrichtingentarief van € 375,00 tot € 2.524,50.

Assurantiebelasting of BTW

De bedragen die worden genoemd in dit document zijn exclusief assurantiebelasting en/of btw. Over een deel van onze dienstverlening is assurantiebelasting (21%) verschuldigd, over een ander deel is BTW (21%) verschuldigd en weer een deel is vrijgesteld van belastingen.

In de serviceovereenkomst die wij met u aangaan wordt exact aangegeven hoe hoog de assurantiebelasting en/of de BTW zal zijn.

van Velthuysen Liebrecht

Adres
Televisieweg 64
1322 AM Almere

Telefoon
0294 415 003

E-mail
info@velthuysenliebrecht.nl
website
www.velthuysenliebrecht.nl