

Deze "Dienstwijzer" wordt u aangeboden door Van de Kolk Verzekeringen & Hypotheken VOF.

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 van elkaar kunnen verwachten.

Wij bieden u deskundige advisering, bemiddeling en diensten op het gebied van hypotheek, financieringen, verzekeringen en sparen. Dit geldt zowel voor particulier als zakelijk. Wij kunnen ook bemiddelen in aan- en verkoop van onroerend goed.

Wij zijn aangesloten bij :

- WFD registratie
- Stichting Klachteninstituut Kifid

Deze organisaties stellen bepaalde normen aan haar leden op het gebied van integriteit, kwaliteit, deskundigheid en ervaring. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil moet worden gehouden.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij zijn volledig onafhankelijk in onze advisering. Wij vinden die onafhankelijkheid van groot belang om u het juiste advies te kunnen geven.

Nederland telt honderden verzekeringsmaatschappijen. Periodiek selecteren wij per soort verzekering/financiële dienst die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs/kwaliteitsverhouding hebben. Daarnaast houden we per deelgebied dagelijks de ontwikkelingen en trends in de markt in de gaten zodat wij hier direct op in kunnen spelen.

Onze diensten Advies en Bemiddeling

Wij kunnen u op basis van een objectieve analyse van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, sparen, kredieten/financieringen.

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 ons werk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten.

U bent bij ons vrij in de (eind) keuze van aanbieder (s) en product (en). Wij gaan u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren en vastleggen van wensen, behoeften en risicobereidheid in een klantprofiel, om tot een oordeel te komen over de materiekennis en ervaring van u met complexe financiële producten;
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. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend 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 het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

Onze diensten Service en Onderhoud

Naast het administreren en beheren van uw actieve polissen controleren en administreren wij correspondentie met verzekeraars, behandelen we uw schademeldingen. Afhankelijk van het met u overeengekomen niveau van dienstverlening verrichten we periodiek controles van uw verzekerings situatie en de juistheid van de tarieven en de voorwaarden.

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 informatie omtrent uw elders lopende verzekeringen en wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9:00 uur tot 17:30 uur.

Bezoekadres : Wageningsestraat 88
Postcode : 6671 DH
Plaats : Zetten
Telefoon : 0488-453473
E-mail : info@vandekolkverzekeringen.nl
Internetadres : www.vandekolkverzekeringen.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, 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 resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betalen van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij.

Hoe worden wij beloond?

U heeft een keuze uit de volgende beloningswijzen;

- Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief
- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie
- Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een service abonnement

Voor complexe producten en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is provisie vanaf 2013 niet meer mogelijk. De beloningswijze voor nieuwe zaken wordt vooraf met u besproken.

Beloning Advies en Bemiddeling uurtarief

-financiële planning, hypotheek	€ 100,00,-
-levensverzekeringen / uitvaart	€ 100,00,-
-lijfrente/banksparen	€ 100,00,-

Genoemde bedragen zijn exclusief B.T.W. voor zover van toepassing.

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden voor de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten volgt hieronder *een indicatie* het aantal uren bij de diverse producten.

<i>Producten</i>	<i>Aantal uren</i>
-hypotheek adviestraject	17,5 tot 25 uur
-levensverzekering/banksparen adviestraject	3 uur
-lijfrente adviestraject	5 uur

Abonnementen op basis van uurtarief kunnen naar uw wens in termijnen worden voldaan van 1 t/m 5 jaar.

Beloning op basis van een service abonnement

In beginsel verricht Van de Kolk Verzekeringen & Hypotheken VOF werkzaamheden op provisiebasis. Dit betekent dat wij van de financiële instelling rechtstreeks een vergoeding ontvangen voor de door ons gemaakte kosten van advisering, onderhoud en begeleiding. Deze vergoeding is inbegrepen in de premie die u betaalt. De hoogte van de door ons ontvangen provisie is gerelateerd aan de hoogte van de premie en verschilt per product. Per relatie is onze beloning dus verschillend. Onze kosten zijn dat voor een belangrijk deel niet.

Wettelijke verplichtingen

Wij hebben volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12020829 voor het uitoefenen van ons bedrijf. 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. 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. Van uit 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. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG