



# Dienstenwijzer (particulier)

## Dienstenwijzer (particulier) De Vries Verzekeringen

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: De Vries Verzekeringen. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij?

#### Naam en adresgegevens

De Vries Verzekeringen V.O.F. h.o.d.n. De Vries Verzekeringen

Bezoekadres : Mesdag 2, 2681 MX Monster

Postadres : Postbus 155, 2680 AD Monster

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

#### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0174-244554

Fax: 0174-244959

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

Internet: [www.devriesverzekeringen.nl](http://www.devriesverzekeringen.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantooortijden bereikbaar via telefoonnummer 0174-244554.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

#### Communicatie

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.devriesverzekeringen.nl](http://www.devriesverzekeringen.nl)

#### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- CFD
- Kifid
- KvK
- St. ODIN
- SAR (RIFD)

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006167. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

#### CFD

Ons kantoor is aangesloten bij de Commissie Financiële Dienstverlening (CFD). De CFD is de belangenbehartiger voor de financiële dienstverlener. De CFD gaat actief de dialoog aan met de politiek, verzekeraars, consumentenorganisaties en alle andere partijen die bij de financiële dienstverlening betrokken zijn.

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (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 bij Kifid is 300.003352.

## **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 27199267.

## **ODIN**

Ons kantoor is aangesloten bij de Stichting Onafhankelijk Denkers Intermediair Nederland (ODIN). St. ODIN is een kennis en informatieplatform voor onafhankelijk financieel advieskantoren in Nederland. Via hun consumentensite worden ook consumenten geholpen met het vinden van goed en onafhankelijk advies en worden partijen samen gebracht.

## **SAR (RIFD)**

De Stichting Assurantie Registratie (SAR) beheert onder andere het Register Intermediair in Financiële Diensten (RIFID). Dit register is bedoeld voor bedrijven die zich naast assurantieadvies en -bemiddeling bezig houden met advisering op het gebied van o.a. hypotheek en consumptief krediet. Meer dan ooit zijn vakbekwaamheid, deskundigheid en integriteit belangrijk in onze branche. Kennis vergaren en actueel houden is een normaal onderdeel van een professionele bedrijfsvoering. Ons registratienummer bij de SAR is FD0590.

---

## **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. 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 hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### *Hypothecair krediet*

Als u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk advies-moment. U beslist immers over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. Voor betaal- en spaarproducten (fiscale bankspaarproducten vallen hier niet onder) werken wij exclusief samen met RegioBank.

### *Banksparen*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### *Beleggen*

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordeelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één 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 een eigendomsbelang of 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 financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. 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.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

---

## Hoe zit het met onze beloning?

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

### *Vergoeding via de premie*

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van de banken/verzekeraars ontvangen, waar u met onze begeleiding een product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij provisie. De bank/verzekeraar zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het product.

Met ingang van 1-1-2013 is het wettelijk niet meer toegestaan om voor complexe adviesproducten een provisievergoeding te ontvangen. Voor dergelijke producten rekenen wij een vergoeding per uur of vast tarief.

### *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 uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. Bij vergoeding per uur of vast tarief kan het gevolg zijn dat de prijs van het product dat u aanschaft lager wordt, bijvoorbeeld een lagere premie.

### *Polisbijdrage*

Om een goed serviceniveau te kunnen blijven bieden, hanteren wij met ingang van 1-1-2013 een geringe maandbijdrage per polis.

### *Combinatie*

Ook een combinatie van de hiervoor genoemde vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Voorafgaand aan onze dienstverlening, maken we met u afspraken over de wijze van beloning.

## **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 inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw 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 best 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 hebt afgesloten en ook 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 konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *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 u 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 zondig 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.

## **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

## **Als u een klacht hebt**

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.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

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

### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd 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 (10 ct/min.)

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

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.