

Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze dan gerust!

Naam en adres

Onze gegevens luiden: Van der Fluit Assurantiën BV
Eindhovenlaan 201
5224 VG 's Hertogenbosch
(073) 6211255
info@vanderfluit.nl
website: www.vanderfluit.nl

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: **12006354**.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in pensioenverzekeringen
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het **afsluiten** daarvan ('execution only').
3. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
4. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
7. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als complexe producten. Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Bij complexe producten zoals b.v. levensverzekeringen, hypotheek en beleggingsrekeningen, wordt altijd het zgn. “wettelijk adviestraject” doorlopen. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten.

Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte voor u op. U kunt dus via onze bemiddeling financiële producten aanschaffen.

Wettelijk adviestraject bij complexe producten

Dit traject omvat in basis 7 fasen:

- 1. Vrijblijvend 1^e gesprek + verstrekken precontractuele informatie;** 1e inventarisatie huidige situatie en wensen; vaststellen wat we voor elkaar kunnen betekenen;
- 2. Opdracht tot dienstverlening** in concept toesturen;
- 3. Na akkoord: nadere inventarisatie** en verificatie van alle relevante en ontbrekende gegevens voor het verdere adviestraject + vastlegging in klantprofiel, w.o.: uw gegevens, doelstelling, (toekomstig) inkomen/vermogen; kennis & ervaring; risico tolerantie /- bereidheid; bestaande voorzieningen;
- 4. Analyseren** en prioriteren verzamelde gegevens;
- 5. Passend advies** opstellen, -toelichten en -vastleggen;
- 6. Bemiddeling** product en productonderhoud;
- 7. Administreren**

Van der Fluit wettelijke nazorg

Nadat u een product bij ons heeft aangeschaft bieden wij altijd uitstekende basis nazorg, zoals u dat van ons gewend bent. Deze wettelijke nazorg omvat dat wij u informeren bij wezenlijke veranderingen m.b.t. het door u afgesloten product. Daarnaast zullen wij bij een evt. uitkering of claim, altijd trachten uw terechte argumenten zo duidelijk mogelijk over te brengen bij de maatschappij, zodat u dié uitkering krijgt, waar u recht op heeft. Schadebehandeling vindt schriftelijk en telefonisch plaats. Veranderingen in uw situatie geeft u in principe altijd schriftelijk of per mail aan ons door.

Daarmee geeft u ons de gelegenheid om te controleren of uw producten nog aansluiten bij o.a. uw wensen, doelstellingen en risicobereidheid.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk voor u nu en in de toekomst goed te kunnen doen, vragen wij u ons tijdig en schriftelijk te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen, van belang kunnen zijn. Denk daarbij aan gegevens c.q. wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, overlijden, samenwonen, echtscheiding, huwelijk, verhuizing, inkomen, arbeidssituatie, (verwacht) vermogen, betalingsachterstanden, schulden, eerder beëindigde en/of lopende polissen, pensioenregeling, risicobereidheid, wensen etc.

Selectie van aanbieders

1. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.
2. U kunt op www.centraalvolmachtbedrijf.nl zien van welke partijen wij een volmacht hebben met betrekking tot schadeverzekeringen.

Onze beloning

Uitsluitend bij schadeverzekeringen is onze beloning onderdeel van de premie die u betaalt (provisiebeloning). Bij complexe producten geldt een wettelijk provisieverbod. Daarom brengen wij de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening.

Sommige diensten met betrekking tot complexe producten berekenen wij op basis van uurtarief aan u door. U krijgt inzage in de hoogte van de tarieven. Bij de nota die u ontvangt, vindt u een urenspecificatie.

Voordat wij aan een opdracht voor een complex product beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening alsmede de kosten die hiermee gemoeid zijn. Wij stellen u hiervan op de hoogte middels een schriftelijke (concept) opdracht tot dienstverlening. Na schriftelijk akkoord gaan wij graag voor u aan de slag. Zo weet u vooraf wat u van ons mag verwachten en weten wij hoe wij daarvoor beloofd gaan worden.

Op het moment dat (substantieel) meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u vooraf op de hoogte van de financiële consequenties die dit voor u heeft.

Administratiekosten

Voor sommige complexe producten rekenen wij een maandelijkse administratievergoeding omdat wij gedurende de gehele looptijd van het product interne en/of externe kosten maken.

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel. 070 – 333 8 999

www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer **300.003513**.

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 e.e.a. 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 hypotheek of 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 kunnen 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. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u 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 tenzij dwingende gerechtvaardigde gronden anders bepalen.
- 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 de gevraagde werkzaamheden niet voor u 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.

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.

Tot slot

Uiteraard gaan wij er vanuit dat een advies- en bemiddelingstraject op een constructieve en plezierige manier samen doorlopen wordt. Mocht er ooit iets zijn dat u niet begrijpt, heeft u vragen of zit u iets dwars, dan waarderen wij het als u dat zo snel mogelijk aan ons kenbaar maakt. Misschien heeft u gelijk, misschien kunnen wij het u uitleggen. In ieder geval draagt open en eerlijke communicatie altijd bij aan een beter eindresultaat. Zo zien wij graag de relatie met u!