

Dienstenwijzer

Wie zijn wij?

Van Zee Assurantiën B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, schadeverzekeringen, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, toekomstvoorzieningen, consumptief krediet en bancaire diensten. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Hoe kunt u ons bereiken

Ons kantoor is van maandag tot en met vrijdag open van 9.00 tot 13.00 uur en van 13.30 uur tot 17.30 uur. Daarnaast op afspraak.

Bezoekadres: Nieuwstraat 71, 4141 CB Leerdam
Postadres: Postbus 101, 4140 AC Leerdam
Telefoon: 0345-637333
Email: info@van-zee.nl
Website: www.van-zee.nl

Registraties.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het Financieel Toezicht(WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12008678 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

Daarnaast is ons kantoor ingeschreven bij Adfiz(Adviseurs in Financiële Zekerheid) en SEH(Stichting Erkend Hypotheekadviseur).

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteit eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Onze diensten.

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering en voor consumptief krediet alleen bemiddeling(execution only).

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van:

- hypotheek;
- levensverzekeringen;
- pensioenverzekeringen
- premiepensioenvorderingen
- uitvaartverzekeringen
- schadeverzekeringen
- (lijfrente)sparrekeningen
- consumptief krediet

Wat mag u van ons verwachten

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 onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

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 van wensen, behoeften en risicobereidheid van u en dit vastleggen in een klantprofiel;
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 de 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. Bij schade ondersteunen wij u bij de afwikkeling.

Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Ook is het belangrijk dat u ons tijdig op de hoogte stelt van wijzigingen daarin. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's niet of niet voldoende zijn verzekerd. Onder wijzigingen vallen bijvoorbeeld: wijziging van beroep, verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, vervanging van een verzekerd object(bijvoorbeeld een auto), aan- en verbouw van uw woning, wijziging van de bestemming van uw woning of bedrijfspand, wijziging van uw e-mailadres, verhuizing en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Tot slot vragen wij u de gegevens in documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, een onjuistheid of een misverstand over uw situatie en wensen direct te melden zodat wij die waar nodig kunnen herstellen. Het ontbreken van (de juiste) informatie van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking van de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars.

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen(banken, verzekeringsmaatschappijen, hypotheekinstellingen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Geen enkele verzekeraar, geldverstrekker of financiële instelling heeft eigendomsrechten of zeggenschap in ons bedrijf.

Hoe worden wij beloond.

Wij kunnen voor onze werkzaamheden op verschillende manieren worden beloond, namelijk door de instelling waar uw product wordt afgesloten in de vorm van provisie of rechtstreeks door u. Hieronder leest u hier meer over.

Beloning op basis van provisie

Voor schadeverzekeringen worden wij door de verzekeringsmaatschappijen beloond voor onze dienstverlening door middel van het uitbetalen van provisie. Deze provisie zit in de premie die u aan de verzekeraar betaald.

Beloning op basis van een vast tarief of uurtarief

Vanaf 01-01-2013 betaalt u ons rechtstreeks voor onze dienstverlening voor de volgende diensten:

- hypotheek - een vast bedrag van minimaal € 2.500,- voor advies en bemiddeling afhankelijk van onze inschatting van de verwachte arbeidstijd (voor ondernemers altijd € 3.500,-).
- lijfrenteverzekeringen / spaarverzekeringen - een vast bedrag van € 450,- voor advies en bemiddeling.
- overlijdensrisicoverzekeringen - een vast bedrag van € 350,- voor advies en bemiddeling.
- uitvaartverzekeringen - een vast bedrag per polis van € 75,- met een maximum van € 150,- bij meerdere polissen.
- arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en maandlastenbeschermers - een vast bedrag van € 450,- voor advies en bemiddeling.
- bancaire rekeningen - een vast bedrag van € 150,- voor advies en bemiddeling.
- pensioenverzekeringen - afhankelijk van de dienstverlening en het product worden hierover individuele afspraken met u gemaakt.

Beloning voor dienstverlening na afsluiten – nazorg

Na het afsluiten van uw financiële product houdt onze dienstverlening niet op. Voor schadeverzekeringen waarvoor wij doorlopende provisie ontvangen betalen wij de nazorg uit de provisie. Voor de nazorg voor producten waarvoor wij geen provisie ontvangen maken wij nieuwe afspraken met u. Voor nieuwe adviezen over producten waarvoor wij geen doorlopende provisie ontvangen werken wij op basis van een uurtarief of een vast tarief.

Wettelijke regelingen

Intern beloningsbeleid

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt mede het vaste inkomen van onze medewerkers.

Klachtenregeling.

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail (info@van-zee.nl) aan ons melden. Vanuit 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 bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoonnummer: 0900-3552248
Email: consumenten@kifid.nl
Aansluitnummer: 300.005429

Privacy

Om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren beschikken wij over persoonsgegevens. U kunt erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Op de website treft u ons Privacy Statement aan.

Elektronische communicatie

Wij communiceren met u en met andere partijen onder andere via e-mail en kunnen daarbij gegevens meesturen. Alle betrokkenen aanvaarden de risico's die daarbij horen. Denk aan beveiligingsrisico's als onderschepping van of ongeoorloofde toegang tot de berichten, de risico's van beschadiging of andere vormen van cybercriminaliteit. Alle betrokkene zijn verantwoordelijk om ontvangen elektronische berichten te controleren op virussen en preventieve maatregelen te nemen om risico's te verkleinen. Houdt u er rekening mee dat onze ICT systemen om veiligheidsredenen bepaalde bestandsexenties blokkeren die verhoogde risico's vormen. E-mails met dergelijke bijlagen komen mogelijk niet bij ons aan en u ontvangt geen bericht wanneer e-mails zijn geblokkeerd. Wij vragen u dan ook telefonisch contact met ons op te nemen als u van ons geen reactie ontvangt of als u om andere redenen twijfels heeft over de goede ontvangst van uw bericht.

Sanctiewetgeving

Op grond van de Sanctiewetgeving moet u ons de feiten en omstandigheden melden die te maken hebben met grondgebieden waartegen sancties zijn ingesteld. Hieronder valt tevens ook de UBO (Ultimate Beneficial Owner) oftewel de uiteindelijk belanghebbende achter de bij uw zaken betrokken rechtspersoon. Als UBO wordt gezien de persoon die 25% of meer van de aandelen in een bedrijf heeft of overwegende zeggenschap over een bedrijf kan uitoefenen. Afgezien van uw verzekeringsdekking bent u als relatie op grond van de Wet op de economische delicten strafbaar wanneer u zich niet houdt aan de Sanctiewetgeving. Net als andere financiële instellingen mogen wij geen transacties, zoals beschreven in de Sanctiewetgeving, verzekeren of op andere wijze faciliteren. Het is belangrijk te weten dat schade aan, of verlies van, zaken waarin op grond van de Sanctiewetgeving niet mag worden gehandeld, van verzekeringsdekking is uitgesloten.

Wwft – anti-witwassen

Om aan de geldende anti-witwasvoorschriften te voldoen, moeten wij cliënten vragen om hun identiteit (opnieuw) te bevestigen. Wij kunnen u dit vragen op het moment dat u cliënt wordt, wanneer u langere tijd cliënt bent of bijvoorbeeld bij het controleren van gegevens op een aanvraagformulier of het overmaken van schadebetalingen.

Deze informatie kunnen wij, indien noodzakelijk, delen met regelgevende instanties of wethandavingsinstanties. Houdt u er rekening mee dat wij u niet mogen informeren over de inhoud van eventuele meldingen die wij doen op grond van kennis of een vermoeden van witwaspraktijken en evenmin over het feit dat een dergelijke melding is gedaan.

Voortijdige beëindiging opdracht

Indien u besluit geen gebruik (meer) te maken van onze advies- en/of bemiddelingsactiviteiten voor pensioen, arbeidsongeschiktheid of een hypothecaire geldlening, voordat dit heeft geleid tot afsluiting door u van een financieel product, dan bent u een honorarium verschuldigd van de helft van de overeengekomen advies fee. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige aanbieder aan u is gepresenteerd. Met voortijdige beëindiging wordt gelijkgesteld de situatie waarbij ingediende

verzekerings/hypotheekaanvragen structureel door verzekeraars/hypotheekinstellingen worden afgewezen.

Beëindiging na afsluiten financiële producten

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien u een betalingsregeling hebt getroffen betreffende advies- of bemiddelingskosten dan zijn deze na opzegging direct opeisbaar. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij ook 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.

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. In vrijwel alle gevallen verloopt dit via een automatische incasso. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten, respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen:

Over de betaling van verzekeringspremies(per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) worden per polis afspraken met u gemaakt. Betaling kan rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij plaatsvinden. Als u de premie via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht die situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Aansprakelijkheid

Van Zee Assurantiën B.V. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Van Zee Assurantiën B.V. is beperkt tot het maximale bedrag van deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop.

Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Wij hopen samen met u een (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.