

Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Met dit dienstverleningsdocument laten wij zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Ook vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

VAN ZON assurantiën

Tevens h.o.d.n.:

VZ-verzekeringen

MKB Bedrijfsverzekeringen

Prinsendam 62
4908 AB Oosterhout

Postbus 224
4900 AE Oosterhout

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten, particuliere- en zakelijke schadeverzekeringen en pensioenverzekeringen.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 0162-470120
Mobile : 06-43127764
E-mail : info@vanzon.nl

Internet:

www.vanzon.nl
www.vz-verzekeringen.nl
www.mkb-bedrijfsverzekeringen.nl

In geval van nood zijn wij ook buiten kantooortijden bereikbaar via het volgende telefoonnummer:

* 06-43127764 – A.J. van Zon

Openingstijden

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen is ons kantoor geopend van 9 tot 5. Een afspraak buiten kantooortijden behoort ook tot de mogelijkheden.

Communicatie

Onze communicatie met u verloopt in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: per e-mail, schriftelijk, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag van u wat uw voorkeur is.

Internet

Op genoemde websites vindt u, behalve uitgebreide informatie over onze werkzaamheden, uitgebreide mogelijkheden om online uw particuliere- en zakelijke schadeverzekeringen te berekenen, te vergelijken en daadwerkelijk af te sluiten. Hiervoor werken wij met een geautomatiseerd acceptatiesysteem waardoor u direct uw polis via email ontvangt. Een geprinte versie volgt later via separate post. Hierbij maakt u zelf de keuze en is er sprake van Execution Only. Het staat u altijd vrij om advies te vragen. Wij zijn u gaarne van dienst.

Lidmaatschappen en registraties

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

AFM
Kifid
KvK
De SEH

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (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 12004976. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via nummer 0900-5400540 (5ct/min.).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot Kifid, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer daar is 300.002375.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 20073350.

Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs (SEH)

Ons kantoor voldoet aan de vakbekwaamheid- en ervaringseisen en de gedragscode van de Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs. Inschrijfnummer bij de Stichting: 0309/9915

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

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 heeft 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 en doen dit op objectieve wijze.

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 en doen dit op objectieve wijze.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment, immers u beslist hier 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 de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer advies aspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen en doen dit op objectieve wijze.

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 en doen dit op objectieve wijze.

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. Ons advies in deze is subjectief. (we maken gebruik van een beperkt aantal aanbieders)

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen 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.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen.

Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren.

Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve, bemiddelaar voor u optreden.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. 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, kan op verschillende wijzen worden voldaan. Hiervoor verwijzen wij u naar de bijlage.

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 heeft 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 heeft 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 toezenden.

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 zo nodig 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 heeft

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 heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, 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 (10ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: 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. Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Bijlage

Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en hypotheek als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen;
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële instelling product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen wij provisie. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product (premie). Voor een aantal adviesgebieden werken wij op basis van declaratie of met een vast tarief.

Vergoeding op basis van declaratie *Vergoeding per uur*

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- financieel adviseur € 125,00
- administratief medewerker € 30,00

U ziet exact wat onze kosten zijn.

Voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen ziet u exact wat onze beloning is. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij precies weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Een gedeelte van de provisie ontvangen wij direct en de rest is doorlopende provisie. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Voor de volgende hypotheekvormen beloning op vast tarief

Product	Tijdbesteding	Vast tarief
Aflossingsvrije hypotheek (Geen combinatie)	15 tot 20 uur	€ 2.250,--
Bankspaarhypotheek	25 tot 30 uur	€ 2.250,--
Bankspaar/aflossingsvrije hypotheek	25 tot 30 uur	€ 2.250,--

De vaste opslag voor dossierkosten t.b.v. de dienstverlening bedraagt bij:

- Niet complex product : € 550,00 per dossier
- Complex product : € 625,00 per dossier

NB: Als een hypotheek gesloten wordt in combinatie met een overlijdensrisicoverzekering dan wordt deze gezien als complex product.

Voor de volgende hypotheekvormen heeft de klant de keuze of op provisie basis of op vast tarief.

Beloning uit provisie:

In onderstaand tabel zijn wij uitgegaan van een hypotheek van € 150.000,-- met een looptijd van 30 jaar.

Product	Tijdbesteding	Provisie
Spaarhypotheek	25 tot 30 uur	€ 4.350,--
Beleggingshypotheek	25 tot 30 uur	€ 4.350,--
Levenhypotheek	25 tot 30 uur	€ 4.350,--
Aflossingsvrij met spaar of levenhyp.	25 tot 30 uur	€ 4.000,--

Maximale vergoeding voor hypotheek op provisie basis is € 6.000,--.

Beloning op vast tarief:

Voor bovengenoemde hypotheekvormen is het vast tarief € 2.500,-- exclusief vaste opslag dossierkosten.

De vaste opslag voor dossierkosten t.b.v. de dienstverlening bedraagt bij:

- Complex product : € 625,00 per dossier

Woonlasten/hypotheekbeschermer op provisiebasis:

Dienstverlening:

Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidvoorziening particulier en zakelijk.

Provisie maatstaf is : doorlopende provisie van minimaal 10% en maximaal 17.5% van de premie.

Voor een woonlasten/ hypotheekbeschermer product met een duur van 30 jaar en een verzekerd bedrag van € 500,-- per maand zijn wij gemiddeld 15 uur bezig en ontvangen gemiddeld € 2.583,-- provisie.

Arbeidsongeschiktheidverzekering op provisiebasis:

Dienstverlening:

Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidverzekering zakelijk.

Provisie maatstaf is : doorlopende provisie van minimaal 10% en maximaal 17.5% van de premie.

Voor een arbeidsongeschiktheidverzekering met een duur van 29 jaar met een premiebetaling in het 1e jaar van € 1.450,-- ontvangen wij gemiddeld voor het eerste jaar € 196,--.

Risicoverzekering op provisiebasis:

Dienstverlening:

Advies en bemiddeling inzake risicoverzekering.

Provisie maatstaf is : afsluit en/of doorlopende provisie over de premie. Afsluit is minimaal 5% en maximaal 10% van de premie x premie duur. Voor afsluit is er een uitzondering bij één maatschappij en daar wordt 2 jaar lang 100% van de premie als afsluit betaald.

Doorlopende provisie is minimaal 2% en maximaal 15% van de premie.

Voor een losse risicoverzekering met een verzekerd bedrag van € 150.000,--, een niet roker, man geboren in het jaar 1979 en een duur van 30 jaar zijn wij gemiddeld 5 uur bezig en ontvangen wij gemiddeld € 975,-- provisie.

Levensverzekering op provisiebasis:

Dienstverlening:

Advies en bemiddeling in geval van vermogensopbouw.

Provisie maatstaf is: afsluit en/of doorlopende provisie over de premie en/of het kapitaal.

Afsluitprovisie is minimaal 2,5 % over het kapitaal of de premie x duur van de verzekering met een maximum van 4% .

Doorlopende provisie is minimaal 1.9% van de premie en maximaal 8% van de premie.

Voor een levensverzekering met een premie van € 150,-- per maand en een duur van 30 jaar zijn wij gemiddeld 15 uur bezig en ontvangen wij gemiddeld € 2.680,-- provisie.

Lijfrenteverzekering op provisiebasis:

Dienstverlening:

Advies en bemiddeling inzake oudedagsvoorziening particulier

Provisie maatstaf is: afsluit en/of doorlopende provisie over de premie en/of het kapitaal.

Afsluitprovisie is minimaal 2.5% over het kapitaal of de premie x duur van de verzekering met een maximum van 4%.

Doorlopende provisie is minimaal 1.9% van de premie en maximaal 8% van de premie.

Voor een lijfrenteverzekering met een inleg van € 150,-- per maand, 30 jaar lang zijn wij gemiddeld 15 uur bezig en ontvangen wij gemiddeld € 2.680,-- provisie.

Uitvaartverzekeringen op provisie basis :

Dienstverlening

Advies en bemiddeling inzake uitvaartverzekering.

Provisie maatstaf is : alleen afsluitprovisie minimaal 3% en maximaal 5% van het verzekerd bedrag met een maximum van € 600,--.

Afsluit- en doorlopende provisie minimaal 3% en maximaal 5% van het verzekerd bedrag voor de afsluitprovisie en doorlopende provisie 2% van de premie. Totale provisie mag niet hoger zijn dan € 600,-

Alleen doorlopende provisie is minimaal 18% van de premie met een maximum van 25% van de premie met een maximum van € 600,--.

Voorbeeld: Voor een uitvaartverzekering met een verzekerd bedrag van € 10.000,-- voor een vrouw met een duur van 30 jaar zijn wij gemiddeld 4 uur mee bezig en ontvangen gemiddeld € 490,-- provisie.

Afwijkingen van het gemiddelde.

Zoals aangegeven hebben wij hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden en onze beloning. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn geweest. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.