



**Van der Velden**  
**Assurantie-, Hypotheek-  
en Pensioen Adviseurs**  
*sinds 1862*

# DIENTENWIJZER

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten op het gebied van verzekeringen, hypotheek en pensioenen. In onze werkwijze staat de klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn de leidraad in de dingen die we doen. In deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs in onze aanpak en vindt u tevens onze gegevens, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.*

## WIE ZIJN WIJ?

Assurantiekantoor Van der Velden B.V.,  
h.o.d.n. Van der Velden Assurantie-, Hypotheek- en  
Pensioen Adviseurs  
Abelenlaan 4 A  
2935 SB Ouderkerk a/d IJssel

Postbus 3012  
2935 ZG Ouderkerk a/d IJssel

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van  
assurantiën, hypotheek, pensioen en andere financiële  
zaken.

### **Bereikbaarheid**

Telefoon: 0180-681 188  
E-mail: [info@van-der-velden.nl](mailto:info@van-der-velden.nl)  
Internet: <http://www.van-der-velden.nl>

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. Op  
werkdagen zijn de openingstijden van 8.45 tot 12.30 uur  
en van 13.30 tot 17.30 uur. Eventueel maken we met u een  
afspraak buiten kantoortijden.

### **Lidmaatschappen en registraties**

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

- AFM
- KiFiD
- KvK
- SAR

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de  
deskundigheid en integriteit van de dienstverlening  
van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM  
geregistreerd onder nummer 12003021.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op  
[www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **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 komen wij er samen niet uit,  
dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij KiFiD is  
300000780.

### **KAMER VAN KOOPHANDEL (KVK)**

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel  
staan wij geregistreerd onder nummer 29016297.

### **STICHTING ASSURANTIE REGISTRATIE (SAR)**

Erkenning als Register Adviseur in Assurantiën (RAIA)  
door de Stichting Assurantie Registratie houdt in dat  
onze assurantie-adviseurs voldoen aan de gestelde  
vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Zij zijn dan ook  
opgenomen in het RAIA-register onder nummer BA110.

### **ONZE DIENSTVERLENING**

Wij beschikken over een Wft-vergunning (Wet financieel  
toezicht). Op grond van deze vergunning mogen wij u  
adviseren over financiële producten en zijn wij bevoegd  
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 één of meer schadeverzekeringen.  
Dat kan gaan om een aansprakelijkheidsverzekering  
of de verzekering van uw woning, inboedel of auto.  
Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen  
die u beschermen tegen financiële schade als gevolg  
van brand, inbraak of diefstal. Wij zijn bevoegd om te  
adviseren en te bemiddelen over schade-, beroeps- of  
aansprakelijkheidsverzekeringen.

### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om een 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 te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u waarschijnlijk een hypothecaire lening afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist op dat moment over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u 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 de lening vervroegd af te lossen. Wij mogen u op het gebied van hypothecaire leningen advies geven. Ook mogen wij namens u onderhandelen met financiële instellingen voor een passende offerte.

### Pensioenen

Goed advies over de aanschaf van producten die met pensioen of ouderdomsvoorzieningen te maken hebben, is van groot belang. Wij beschikken over de vereiste diploma's om u over pensioenproducten te mogen adviseren. Welk product sluit het best aan uw situatie en uw wensen? Wij maken een uitgebreide inventarisatie van uw situatie en komen na een grondige analyse met een passend, gericht en 100% onafhankelijk advies. Vervolgens gaan we de markt op om binnen het productaanbod gericht te zoeken naar de juiste aanbieder.

### 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 consumptief krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en de contacten onderhouden met de kredietverstrekker.

### Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren. Ook op dit terrein mogen wij u met raad en daad bijstaan, zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### Effecten en beleggen

Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## HOE KOMEN WIJ TOT EEN ADVIES?

### Onafhankelijk

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij een of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij en onafhankelijk in onze advisering.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. De vrijheid u conform uw wensen en belang te adviseren, gaat bij ons hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### Keuze van aanbieders

Er zijn veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken een objectieve analyse samen te stellen van nagenoeg alle producten die door verschillende aanbieders worden aangeboden.

Uit al deze aanbieders selecteren wij een aanbod dat past bij uw persoonlijke wensen en uw situatie. De vergelijking voor een juist aanbod maken wij op basis van een groot aantal factoren. De premie is een belangrijk element. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en onze ervaring hoe de betreffende aanbieder zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering, vinden wij een belangrijk aspect. Op grond van onze werkwijze kunnen wij als ongebonden, objectieve, bemiddelaar optreden.

## HOE ZIT HET MET ONZE KOSTEN?

Advies en bemiddeling kosten geld. Voor bepaalde producten geldt sinds 1 januari 2013 het zogenaamde provisieverbod. Dat betekent dat onze kosten niet langer in de provisie van een product zijn opgenomen, maar dat wij onze kosten voor advies en bemiddeling rechtstreeks aan u in rekening brengen. Zodat u vooraf weet waar u aan toe bent.

Deze aanpak geldt voor het adviseren over en afsluiten van levensverzekeringen, hypothecaire producten, pensioenproducten en uitvaartverzekeringen. Advies- en bemiddelingskosten worden apart aan u in rekening gebracht.

In andere gevallen, bijvoorbeeld bij het afsluiten van een consumptief krediet, is het juist weer verplicht op provisiebasis te werken. Ook voor het afsluiten van schadeverzekeringen werken wij op provisiebasis. Onze vergoeding is opgenomen in de totaalprijs die u voor de verzekering betaalt.

Wij realiseren ons dat de situatie er voor u niet gemakkelijker op is geworden. Daarom bespreken wij aan het begin van elk adviestraject of u apart voor onze advisering moet betalen of niet. En zo ja, hoe hoog die vergoeding is. In onze Tarievenwijzer hebben we een en ander apart op een rij gezet. Duidelijkheid staat daarbij voorop. Binnen van der Velden werken wij al een aantal jaren naar volle tevredenheid op deze transparante wijze.

### WAT VRAGEN WIJ VAN U?

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

#### ***Juiste en volledige informatieverstrekking***

Voor goede adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen wij van u, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld over wijzigingen in uw inkomenssituatie, over grote uitgaven (bijvoorbeeld voor uw woning). De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor het geven van adviezen die op uw situatie zijn toegesneden.

#### ***Totaalbeeld***

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en dat u zich hiervoor elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben en te weten door wie u zich nog meer laat adviseren en begeleiden.

Wij vragen u daarom mee te werken aan het geven van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket en bij welke financiële instellingen bepaalde producten of diensten zijn ondergebracht.

#### ***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 producten en diensten. Denk hierbij aan zaken als verhuizing, een andere baan, huwelijk, geboorte, echtscheiding, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid.

#### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u bepaalde financiële producten afsluiten of hebben afgesloten en bepaalde diensten verzorgen, zenden wij u de relevante informatie die hierbij hoort. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting sturen.

Daarnaast 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 voeren wij ook controles uit op deze documenten.

### ALS U EEN KLACHT HEBT

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

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

Indien u een klacht hebt, vragen wij u deze 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 wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 cent/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van de klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### WIJ DOEN MEER VOOR U

Wij behartigen de belangen van onze klanten op een breed terrein van financiële producten en diensten. Dat is veel meer dan de beschrijving hiervan in deze dienstenwijzer. Uw persoonlijke situatie en uw wensen zijn bepalend voor een op maat gesneden dienstverlening. Aarzel daarom niet bij vragen contact met ons op te nemen. Wij zijn u graag van dienst.