

Dienstverleningsdocument

Hypotheek AOV Risico-/lijfrente Abonnement



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u ons aan u voorstellen en informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

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 bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product af te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Deelen Verzekeringen B.V.
h.o.d.n. Lancyr Deelen
Torenstraat 47
3764 CL SOEST
Postbus 163
3760 AD SOEST

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 035-6031455
E-mail: info@deelen.lancyr.nl
Internet: www.lancyrdeelen.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 uur tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar **www.lancyrdeelen.nl**

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- SEH
- Kamer van Koophandel
- College Bescherming Persoonsgegevens

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12040397. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurance-adviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

Stichting 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, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de Kifid is 300.002600.

SEH

Stichting Erkenningregeling Hypotheek-adviseurs is een waarborg voor een onafhankelijk adviestraject door gespecialiseerde adviseurs.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 32084638.

College Bescherming Persoonsgegevens

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en 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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van 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 op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypotheek en 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 langere periode, soms wel tot 30 jaar.

Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

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. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

Banksparen

In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening en Lijfrentebeleggingsrecht

Hoe komen wij tot een advies?

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 zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie. Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over de 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 te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop 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 nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

De meeste financiële producten hebben een lange looptijd, zoals een overlijdensrisico-/levensverzekering of hypotheek. Gedurende de looptijd kunnen veranderingen naar voren komen in uw persoonlijke omstandigheden. Huwelijk, scheiding, gezinsuitbreiding en veranderen van werkgever kunnen allemaal van invloed zijn. Maar ook veranderingen van de producten, renteaanpassing e.d. kunnen voor u van belang zijn. Samen met u maken wij afspraken over de nazorg van de door u afgesloten producten en de daarmee samenhangende kosten.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Bij voorkeur maken wij gebruik van Het Nederlands Volmachtbedrijf. Zij hebben een volmacht van de verzekeringsmaatschappijen Aegon, ARAG, ASR, DAS, Delta Lloyd, Europeesche, Goudse, London, Monuta, Nationale Nederlanden, Avero Achmea en Reaal. Dit houdt in dat HNVB van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid heeft gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en (schade)uitkeringen te doen. Wij blijven echter vrij in de keuze van de verzekeringsmaatschappij met het meest geschikte product.

Hoe zit het met onze kosten?

Het kennismakingsgesprek is gratis. Onze verdere dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, huisvestingskosten, opleidingen en vergunningen. In de beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid, te weten:

- a) Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief; u betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal gewerkte uren tegen het vooraf afgesproken uurtarief. Wij geven u vooraf een indicatie van het aantal uren die wij denken nodig te hebben. Achteraf ontvangt u een specificatie van de werkelijk gewerkte uren.
- b) Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs; de vergoeding is dan niet afhankelijk van het financiële product dat u afsluit ongeacht de financiële instelling of het aantal door ons gewerkte uren. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.
- c) Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een serviceabonnement met ons kantoor; u, de abonnee, gaat een serviceabonnement aan dat betrekking heeft op de toekomstige dienstverlening op

het gebied van verzekeringen. De verzekeringspremie wordt op netto basis, exclusief provisie, bij u in rekening gebracht. Daarnaast betaalt u een vast maandelijks abonnementsstarief voor onze werkzaamheden.

Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u maken we afspraken over de wijze van honorering. Eén en ander wordt vastgelegd in een overeenkomst van opdracht!

a) Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief;

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- hypotheek-/financieel adviseur € 100,=
- administratief medewerker € 45,=

b) Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs;

Hypotheeken:

- Voor het inventariseren, het verwerken en samenstellen van een voor u passend advies brengen wij een vast bedrag van €1.500,= in rekening.
- Voor de bemiddeling om het advies omzetten in een gewenste offerte bij een geldverstrekker naar keuze brengen wij € 450,= in rekening.
- Voor de nazorg van uw hypotheek brengen wij € 15,- per maand in rekening.

Arbeidsongeschiktheidverzekering:

- Voor het inventariseren, het verwerken en samenstellen van een voor u passend advies brengen wij een vast bedrag van €400,= in rekening.
- Voor de bemiddeling om het advies omzetten in een gewenste offerte bij een geldverstrekker naar keuze brengen wij € 350,= in rekening.
- Voor de nazorg van uw Aov brengen wij € 10,= per maand in rekening.

Risico- en lijfrenteverzekering

- Voor het inventariseren, het verwerken en samenstellen van een voor u passend advies brengen wij een vast bedrag van € 350,= in rekening.
- Voor de bemiddeling om het advies omzetten in een gewenste offerte bij een geldverstrekker naar keuze brengen wij € 150,= in rekening.
- Voor de nazorg van alle risico- en levensverzekeringen brengen wij € 10,- per maand in rekening.

Uitvaartverzekering

- Voor het inventariseren, het verwerken en samenstellen van een voor u passend advies (inclusief bemiddeling) brengen wij een vast bedrag van € 75,= in rekening.
- Voor de nazorg van alle uitvaartverzekeringen brengen wij € 1,25 per maand in rekening.

c) Beloning voor onze diensten door middel van een service-abonnement.

Voor een service-abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage. Voorzover mogelijk worden de verzekeringen provisieloos in rekening gebracht. Indien wij toch provisie ontvangen wordt dit na ontvangst van de maatschappij naar u overgemaakt.

Particuliere service-abonnementkosten bedragen per maand:

- Schadeverzekeringen* : € 20,=
- Hypothecaire producten : € 15,=
- Financiële foto : € 10,=
- IB aangifte : € 7,50

*: afhankelijk van het aantal en soort verzekeringen kan hiervan worden afgeweken.

Bij een particulier service-abonnement hebt u recht op:

- Beheer van uw verzekeringen
- Minimaal 1 keer per jaar informatieve email over verzekeringen en actualiteiten
- 24 uren opvolging (op werkdagen) van uw vragen via e-mail of telefoon
- Vrije inloop op ons kantoor aan de Torenstraat 47, Soest, tijdens kantooruren
- 3 jaarlijkse evaluatie van uw verzekeringspakket
- 24 uren bereikbaarheid voor noodsituaties via een speciale mobiele telefoon

Zakelijk service-abonnement is mede afhankelijk van de omvang van het aantal en soort verzekeringen. Wij geven u vooraf een duidelijke toelichting op het maandbedrag. Bij het vastleggen van de afspraken voor wat betreft onze dienstverlening geven wij u in de precontractuele fase aan wat op basis van het service-abonnement het voor u van toepassing zijnde maandbedrag zal zijn. Minimaal zal het maandbedrag € 50,= bedragen.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, met maximaal 1 maand opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaat-schappij(en) verzoeken de lopende verzekeringscontracten over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeringsmaatschap-pij(en) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

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 om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

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 zonodig 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

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, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag