

Dienstenwijzer Vestiquair BV



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

Wie zijn wij?

Vestiquair BV
Nassastraat 1
5911 BS VENLO

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van hypotheke, assurantiën en financiële diensten.

Bereikbaarheid

Telefoon: 077-3549796
Fax: 077-3512941
E-mail: info@vestiquair.nl
Internet: www.vestiquair.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar op 06-26862649 of u kunt ons een email sturen. Wij nemen dan z.s.m. contact met u op. Ook kunt u de alarmcentrale bellen van de verzekeraar waar de melding op betrekking heeft.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op maandag t/m vrijdagen zijn de openingstijden van 9.00 tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Lidmaatschappen en registraties

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12010227.

Registratie Kamer van Koophandel

Ons kantoor geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 12060185.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Ons kantoor voldoet aan de door de SEH vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit. Wij zijn opgenomen in het SEH register.

KIFID

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen 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: Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer is 300.00661. Het KiFiD is bereikbaar onder 070-3338960, adres Postbus 93257, 2509 AV Den Haag of website www.kifid.nl.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en 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 wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om bijvoorbeeld de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan (andere) 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.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om bijvoorbeeld de uitvaart te bekostigen tot complexere verzekeringen op bijvoorbeeld het gebied van een lijfrenteverzekering. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost of een overlijdensrisicoverzekering, kan een vorm van een levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

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.

Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

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 adviesaspecten die voor u belangrijk zijn indien u een hypothecair krediet afsluit; bijvoorbeeld op het gebied van overlijden, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en pensioen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

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.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze kosten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie.

De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. In een aantal gevallen brengen wij naast deze vergoeding extra advieskosten in rekening en / of administratie vergoeding.

Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Vergoeding tegen een vast tarief

In een aantal gevallen berekenen wij voor onze dienstverlening een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u onze beloning verschuldigd indien overeengekomen is.

Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u in dit dienstverleningsdocument aan.

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 in uw gezinssituatie. 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 daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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. 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.

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 (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070-3338960
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Indien er verzekeringen via ons kantoor gesloten zijn, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Indicatie van de hoogte van onze beloning

Deze bijlage is bestemd en bedoeld om te voldoen aan onze wettelijke verplichting om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de wijzen van onze beloning, alsmede een indicatie te geven van de hoogte van onze beloning. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

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, hypotheek en financiële diensten als volgt van dienst:

- 1). Kennismaken.
- 2). Inventariseren en informeren.
In deze fase inventariseren wij de wensen, behoeften en risicobereidheid van u. Daarnaast verstrekken wij informatie over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten.
- 3). Analyseren en adviseren.
Op basis van de inventarisatie- en informatiefase leggen wij een aantal alternatieven en berekeningen voor op basis van verschillende producten en aanbieders; daarnaast geven wij inzicht in de consequenties van de te nemen beslissingen.
- 4). Bemiddelen.
Indien u wenst gaan wij het advies omzetten in bemiddeling van de gewenste producten.
- 5). Nazorg en beheer.

Wij ontvangen voor het bemiddelen van schadeverzekeringen een provisie van de verzekeraar tussen de 1 % en 27,5 % van de betaalde premie, dit is afhankelijk van de desbetreffende verzekering.

Voor complexe- en impactvolle producten ontvangen wij geen provisie. Om u inzicht te kunnen geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren, volgt hieronder een indicatie van het gemiddeld aantal uren en de desbetreffende kosten die wij in rekening brengen.

Dienstverlening	Kennis- maken	Inventariseren en informeren	Analyseren en adviseren	Bemiddelen	Nazorg en beheer	Totaal	Gem. aantal uren
Hypotheek	Gratis	€ 400,-	€ 900,-	€ 700,-	In overleg	€ 2.000,-	20
Hypotheek incl. overlijdensris. verz.	Gratis	€ 400,-	€ 900,-	€ 950,-	In overleg	€ 2.250,-	23
Hypotheek incl. overlijdensris. verz. en woonlastenverz.	Gratis	€ 400,-	€ 900,-	€ 1.200,-	In overleg	€ 2.500,-	25
Hypotheek verhoging / Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	Gratis	€ 200,-	€ 500,-	€ 300,-	In overleg	€ 1.000,-	10
Kapitaalverzekering	Gratis	€ 150,-	€ 350,-	€ 150,-	In overleg	€ 650,-	6
Overlijdensris. verz.	Gratis	€ 100,-	€ 150,-	€ 100,-	In overleg	€ 350,-	4
Woonlastenverz.	Gratis	€ 150,-	€ 250,-	€ 100,-	In overleg	€ 500,-	5
Uitvaartverzekering	Gratis	€ 50,-	€ 50,-	€ 50,-	In overleg	€ 150,-	2
AOV	Gratis	€ 200,-	€ 350,-	€ 200,-	In overleg	€ 750,-	8
Banksparen,(expiratie) lijfrente, (expiratie) Gouden Handdruk	Gratis	€ 150,-	€ 350,-	€ 150,-	In overleg	€ 650,-	6

U kunt ook besluiten te kiezen voor dienstverlening op basis van uurdeclaratie, het uurtarief voor complexe en impactvolle producten bedraagt € 100,- (excl. eventueel verschuldigde BTW).

Indien u halverwege het adviestraject besluit niet verder te gaan met het afnemen van onze diensten, zijn wij genooddaakt u de gemaakte uren te declareren. In geval van advisering zal ook 21 % BTW in rekening worden gebracht.

Akkoord verklaring:

De wetgever eist van ons dat we transparant zijn in wat we doen, hoe we het doen en op welke wijze het kantoor daarvoor betaald wordt. Bovendien moeten wij aantoonbaar met de klant hierover communiceren. Via onderstaande handtekening geeft u aan dat u deze dienstverleningsdocument hebt *ontvangen en gelezen*.

Als u dit dienstverleningsdocument via email hebt ontvangen dan kunt u volstaan met een email ontvangst/gelezen bevestiging.

DVD van Vestiquair BV ontvangen en gelezen:

..... (datum)

.....
(naam klant)

.....
(naam partner)

.....
(handtekening)

.....
(handtekening)