

Ons kantoor hecht veel waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het financieel toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

## Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

## Wie zijn wij?

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

### *Naam en adresgegevens*

Veltmeijer Assurantiën  
Maasbreesestraat 3  
5921 EH Venlo  
Postbus 2529  
5902 JA Venlo

### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 077 – 3825339  
Fax : 077 – 3820280  
E-mail : [info@veltmeijerassurantien.nl](mailto:info@veltmeijerassurantien.nl)  
Internet : [www.veltmeijerassurantien.nl](http://www.veltmeijerassurantien.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer 06-13525244.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 uur tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.veltmeijerassurantien.nl](http://www.veltmeijerassurantien.nl), [www.veltmeijerhypotheken.nl](http://www.veltmeijerhypotheken.nl) of [www.veltmeijeradvies.nl](http://www.veltmeijeradvies.nl)

### *Lidmaatschappen en registraties*

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

- AFM
- Adfiz
- KiFiD
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur
- KvK

## Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM ([www.afm.nl](http://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 12009702. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

## Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz, de vereniging van register-adviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten.

Financieel dienstverleners die lid zijn van Adfiz kiezen er ook voor zich kwalitatief

te onderscheiden. Zij kiezen er met hun lidmaatschap actief en vrijwillig voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die hen onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven.

### **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 (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300006265.

### **Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH)**

Erkenning door de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs houdt in dat wij als hypotheekadviseur voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Wij zijn opgenomen in het SEH-register.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 12017743.

### **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 de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heb 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.

#### *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 bemiddelen in levensverzekeringen.

#### *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 aangaat voor een langere 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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

#### *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.

#### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

#### *Banksparen*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### *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.

#### *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.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

### **Informatie over onze beloning**

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee).

#### **Beloning op basis van provisie**

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

#### **Beloning op basis van declaratie (fee)**

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze tarieven eveneens in bijlage

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

#### **Aanvullende beloningsinformatie**

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheeklen, aan u te melden.

Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In bijlage vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie.

Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in bijlage onze uurtarieven aan.

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren diensten die wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in bijlage opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

### **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 wanneer 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 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. 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 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 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 u 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 – 355 22 48 (10 ct/min.)  
E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen 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 verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

### **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 deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van diens

## Hoe worden wij beloond?

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. U kunt er ook voor kiezen om een provisie-vrije verzekering te sluiten, vraag naar de mogelijkheden.

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

| Cat. | Dienstverlening                                   | Kennismaken | Inventariseren en Informeren | Analyseren en Adviseren | Bemiddelen | Totaal     | Gem. aantal uren |
|------|---|-------------|------------------------------|-------------------------|------------|------------|------------------|
| VO   | Banksparen, Lijfrente, Gouden Handdruk            | Gratis      | € 165,00                     | € 330,00                | € 255,00   | € 750,00   | 7                |
| VU   | Expiratie lijfrente, Gouden handdruk,             | Gratis      | € 165,00                     | € 330,00                | € 255,00   | € 750,00   | 7                |
| NV   | ORV   | Gratis      | € 110,00                     | € 165,00                | € 125,00   | € 400,00   | 4                |
| NV   | Uitvaart  | Gratis      | € 55,00                      | € 55,00                 | € 55,00    | € 165,00   | 2                |
| HYP  | Hypotheek (inclusief alle bijbehorende producten) | Gratis      | € 450,00                     | € 1.450,00              | € 850,00   | € 2.750,00 | 25               |
| HYP  | Hypotheekverhoging                                | Gratis      | € 220,00                     | € 550,00                | € 330,00   | € 1.100,00 | 10               |
| INK  | AO, WW particulier                                | Gratis      | € 165,00                     | € 330,00                | € 255,00   | € 750,00   | 7                |
| INK  | AOV zakelijk                                      | Gratis      | € 165,00                     | € 330,00                | € 255,00   | € 750,00   | 7                |
|      | Veltmeijer Advies 0-meting                        | Gratis      | € 165,00                     | € 335,00                |            | € 500,00   |                  |

U kunt ook besluiten te kiezen voor dienstverlening op basis van uurdeclaratie, het uurtarief voor complexe en impactvolle producten bedraagt € 110,00.

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

Voor Nazorg en Beheer kunt u een abonnement afsluiten, zie hieronder de tarieven.

|             |                        |                                      |
|-------------|------------------------|--------------------------------------|
| <b>Cat.</b> | <b>Dienstverlening</b> | Nazorg en Beheer* (tarief per maand) |
|-------------|------------------------|--------------------------------------|

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| <b>VO</b>  | <b>Banksparen, Lijfrente, Gouden Handdruk</b>            | € 7,50  |
| <b>VU</b>  | <b>Expiratie lijfrente, Gouden handdruk,</b>             | € 2,50  |
| <b>NV</b>  | <b>ORV</b>   | € 2,50  |
| <b>NV</b>  | <b>Uitvaart</b>  | € 2,50  |
| <b>HYP</b> | <b>Hypotheek (inclusief alle bijbehorende producten)</b> | € 10,00 |
| <b>HYP</b> | <b>Hypotheekverhoging</b>                                | € 10,00 |
| <b>INK</b> | <b>AO, WW particulier</b>                                | € 2,50  |
| <b>INK</b> | <b>AOV zakelijk</b>                                      | € 30,00 |
|            | <b>Veltmeijer Advies 0-meting</b>                        | € 25,00 |

\*Indien u meerdere producten heeft geldt het maximale maandtarief van € 15,00 (m.u.v. AOV zakelijk).