

Dienstverleningsdocument Vogelzang Verzekeringen Hypotheke B.V.

Met dit Dienstverleningsdocument (DVD) maken wij u wegwijs bij Vogelzang Verzekeringen & Hypotheken B.V. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Vogelzang Verzekeringen & Hypotheken B.V. adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van bankzaken, verzekeringen, hypotheke en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers.

Bereikbaarheid en openingstijden

Vogelzang Verzekeringen & Hypotheken B.V.
Nieuwstraat 103
7572 BZ Oldenzaal
Telefoon 0541 53 17 00
Fax 0541 22 10 02
Internet www.vogelzangverzekeringen.nl
Email post@vogelzangverzekeringen.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag 8.30 uur tot 12.30 en van 13.30 tot 17.30 uur
's avonds op afspraak
Voor spoedgevallen buiten de openingstijden kunt u bellen met
Marcel Vogelzang 06-23363253
Christian Damhuis 06-53948959

Onze diensten

Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Consumptief krediet

Onze doelstelling is om u een persoonlijk, deskundig en op maat gesneden advies te geven over alle vormen van verzekeringen en financiële diensten en u de zo noodzakelijke hulp bij schade of andere problemen te bieden.

Financieel advies

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

Oriëntatie

Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij op dat gebied kunnen bieden.

Inventarisatie

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw persoonlijke en financiële situatie in kaart (kennis en ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie)

Analyse

Wij beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.

Advisering

Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse. 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.

Bemiddeling

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

Nazorg

Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

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 verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij 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 bepaalde financiële dienst, 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.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten.
Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen:
Provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- **Verzekeringen / niet complexe producten**
- **Lenen (geen hypotheek) / sparen / betalen**

Van de aanbieders waar wij deze financiële producten onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs die u voor het betreffende financiële product betaalt. Wij brengen geen aanvullende kosten bij u in rekening.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met een vast tarief:

- hypothecaire kredieten;
- betalingsbeschermers;
- overlijdensrisicoverzekeringen;
- individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- uitvaartverzekeringen;
- dienstverlening onder het Nationaal Regime
- complexe producten.
- bankspaarproduct

Voor deze producten ontvangen wij géén provisie / vergoeding van de bank of verzekeraar.

De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt.

Tarieven complexe producten en hypotheek

Zie voor de actuele prijslijst 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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomens- of gezinssituatie, 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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 in 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. Wij verzoeken u deze wijzigingen schriftelijk aan ons door te geven.

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 zondig 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.

Privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over gegevens van u als klant.

Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij College Bescherming Persoonsgegevens.

De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Vogelzang Verzekeringen & Hypotheken B.V. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

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 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. Uw klacht wordt behandeld volgens

Tarievenoverzicht

Product	Reikwijdte	indicatie aantal uren	vergoeding door klant
Hypotheek op basis van aankoop	Advisering en bemiddeling	minimaal 10 / maximaal 25	1 % van de hoofdsom
2e hypotheek of verhoging binnen bestaande inschrijving	Advisering en bemiddeling	minimaal 10 / maximaal 25	1 % van de hoofdsom minimaal € 750,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	Advisering en bemiddeling	minimaal 10 / maximaal 20	€ 500
Starterslening / koopsubsidie	Advisering en bemiddeling	minimaal 5 / maximaal 10	gratis bij hypotheek
Overlijdensrisico verzekering	Advisering en bemiddeling	minimaal 5 / maximaal 10	€ 295
Lijfrente / gouden handdruk	Advisering en bemiddeling	minimaal 5 / maximaal 10	€ 450
uitvaartverzekering	Advisering en bemiddeling	minimaal 2 / maximaal 5	€ 100,- gratis voor mensen die totaal klant zijn of worden