

Verzekeringen | Makelaardij | Hypotheken | Pensioenen | Employment Benefits | Bankzaken



Dienstenwijzer Verzekeringen



Dienstenwijzer

Vrieling Verzekeringen is een financiële dienstverlener met een breed aanbod van diensten en producten. Graag laten wij u zien wat onze werkwijze is. In dit document geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in de dienstverlening van Vrieling Verzekeringen.

De volgende informatie staat vermeld in dit document:

- 1. Inleiding**
- 2. Kantoor**
 - 2.1. Bereikbaarheid
 - 2.2. Contactgegevens
 - 2.3. Deskundigheid en kwaliteit
 - 2.4. Organisaties en instanties waarbij wij ons hebben aangesloten en lid van zijn
- 3. Onze dienstverlening**
 - 3.1. Schadeverzekeringen
 - 3.2. Levensverzekeringen
 - 3.3. Consumptief krediet
 - 3.4. Betalen en sparen (bancaire producten)
 - 3.5. Banksparen
 - 3.6. Beleggen
- 4. Onze relatie met aanbieders**
 - 4.1. Adviesvrij
 - 4.2. Ondernemersvrijheid
 - 4.3. Onze aanbieders
 - 4.4. Volmacht
- 5. Hoe worden wij beloond?**
 - 5.1. Schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld
 - 5.2. Consumptief krediet
 - 5.3. Complexe producten
- 6. Wat vragen wij van u?**
 - 6.1. Juiste en volledige informatieverstrekking
 - 6.2. Totaalbeeld
 - 6.3. Wijzigingen doorgeven
 - 6.4. Informatie doornemen
- 7. Vrijheid om de relatie te beëindigen**
- 8. Wat u kunt doen bij klachten**

Bijlage Tariefkaart

1. Inleiding

Vrieling Verzekeringen is aanbieder van financiële diensten. Wanneer u overweegt om uw financiële zaken toe te vertrouwen aan ons kantoor, willen we een relatie met u aangaan die gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. We bedoelen hiermee dat we fatsoenlijk zaken doen. Recht door zee. En daar mag u ons altijd op aanspreken. U kunt er zeker van zijn dat uw belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Vrieling Verzekeringen is onderdeel van Vrieling Adviesgroep. Hieronder staan alle bedrijfsonderdelen vermeld:

- **Vrieling Verzekeringen** houdt zich bezig met schade- en levensverzekeringen, financieringen en beleggingsproducten.
- **Vrieling Makelaardij** is gericht op bemiddeling bij aan- en verkoop van onroerende zaken.
- **Vrieling Hypotheken** adviseert en bemiddelt in hypotheken en daarmee samenhangende verzekeringen.
- **Vrieling Employment Benefits** verleent diensten aan bedrijven met betrekking tot de relatie tussen werkgever en werknemer.
- **Vrieling Assuradeuren** is het volmachtbedrijf van Vrieling Adviesgroep. Een volmacht houdt in dat ons de bevoegdheid is verleend om namens de verzekeraar rechtstreeks op te treden.
- **Aveco Verzekeringen** is gespecialiseerd in camper- en caravanverzekeringen
- **Vetera** is gespecialiseerd in oldtimerverzekeringen
- **RegioBank** verricht bankdiensten zoals sparen, lenen, betalen en beleggingsfondsen.
- **ABC Pensioen** biedt werkgevers collectieve werknemersregeling(en) en ondernemers, directeuren-groootaandeelhouders en de individuele particuliere klant inkomensanalyses en financiële planning.
- **Fizie.nl** biedt werkgevers ondersteuning op het gebied van verzuimbegeleiding.

Deze dienstenwijzer heeft alleen betrekking op Vrieling Verzekeringen. Voor Vrieling Hypotheken, Aveco Verzekeringen, Vetera en ABC Pensioen zijn afzonderlijke dienstenwijzers verkrijgbaar.

Waarom deze dienstenwijzer?

In onze dienstenwijzer staat beschreven welke diensten wij u kunnen bieden. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Belangrijk

De dienstenwijzer is een puur informatief document. Dit betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een afzonderlijke opdrachtovereenkomst schriftelijk met u vast.

Ontvangstbevestiging

Wij vragen u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de e-mail te bevestigen. Dit omdat wij volgens wetgeving verplicht zijn om u voorafgaand aan onze dienstverlening en advisering dit document beschikbaar te stellen. Omdat dit document puur informatief is tekent u geen overeenkomst.

2. Kantoor

2.1 Bereikbaarheid

Wij zijn gevestigd in Hardenberg en Dedemsvaart en zijn op werkdagen geopend van 08:30 tot 17:30 uur. In Dedemsvaart is ons kantoor ook op zaterdag van 9:00 tot 12:00 uur geopend. Op afspraak zijn wij u buiten kantooruren van dienst.

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.

2.2 Contactgegevens

Vestiging Hardenberg:

Bezoekadres: Stelling 5, 7773 ND Hardenberg
Postadres: Postbus 444, 7770 AK Hardenberg

Vestiging Dedemsvaart:

Bezoekadres: Langewijk 47, 7701 AB Dedemsvaart
Postadres: Postbus 100, 7700 AC Dedemsvaart

Telefoon: (0523) 28 27 26

Fax: (0523) 28 27 16

E-mail: mail@vrieling.nl

Internet: www.vrieling.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via onze schadehulp telefoon 06 – 13673556.

2.3 Deskundigheid en kwaliteit

Onze ervaren adviseurs staan voor integriteit en deskundigheid. Elke adviseur bezit meerdere relevante vakdiploma's. Hun vakkennis houden zij onder andere op peil met permanente educatie en vakliteratuur. Regelmatig volgen zij daarvoor trainingen om kennis en vaardigheden verder te vergroten en om zich nieuwe producten in de markt goed eigen te maken.

Kwaliteit staat in onze dienstverlening centraal. Dit blijkt uit het kwaliteitsborgingsysteem waarmee ons kantoor is gecertificeerd door Lloyd's Register Quality Assurance Ltd op de ISO-norm NEN-EN-9001. Deze certificering is het bewijs dat ons kantoor continu bezig is met het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

2.4 Organisaties en instanties waarbij wij ons hebben aangesloten en lid van zijn

Vrieling Verzekeringen is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Zwolle onder nummer 05075244. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Ons kantoor is bij verschillende organisaties en instanties geregistreerd. De belangrijkste zijn de AFM, Adfiz, Kifid en SEH. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering. Bovendien hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Hieronder treft u uitleg aan over deze verzekering en de organisaties en instanties waarbij wij zijn geregistreerd.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De Wet op het financieel toezicht (Wft) stelt hoge eisen aan financiële dienstverleners op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, transparante werkwijze en zorgvuldige behandeling van u als klant. De AFM houdt namens de wetgever toezicht op alle ondernemingen die actief zijn op het gebied van sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009573. De AFM heeft ons kantoor vergunningen verleend voor de volgende activiteiten:

- hypothecaire kredieten
- consumptieve kredieten
- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- eenvoudige beleggingsproducten

U kunt meer lezen over de AFM en het register van alle vergunninghouders inzien op: www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is de grootste branchevereniging voor onafhankelijke financiële- en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden handelen vanuit het belang van de klant, zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieder, zijn professioneel en deskundig en leveren eerlijke diensten aan hun klanten tegen eerlijke prijzen.

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 300.006158. In hoofdstuk 8 van dit document leest u wat u kunt doen bij klachten.

Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

Onze hypotheekadviseurs zijn Erkend Financieel Adviseur & Erkend Hypotheekadviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH). De SEH toetst hypotheekadviseurs op basis van deskundigheid, vaardigheden en integriteit.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u betekent dit extra zekerheid.

3. Onze dienstverlening

Iedere klant is voor ons uniek. Elke individuele situatie is anders en daarom hangt het ook van uw wensen en omstandigheden af wat wij voor u kunnen betekenen. Wij maken samen met u een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen. Vervolgens adviseren wij over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast de vergunning om te adviseren over financiële producten en diensten van diverse aanbieders hebben wij ook een vergunning om hierin te bemiddelen. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

3.1 Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld 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 te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

3.2 Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

3.3 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.

3.4 Betalen en sparen (bancaire producten)

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

3.5 Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van 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.

3.6 Beleggen

U hebt 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. Desgewenst geven wij de orders voor u aan deze instelling door. In dat geval vragen wij u wel vooraf om schriftelijke toestemming.

4. Onze relatie met aanbieders

4.1 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. Wij zijn verbonden bemiddelaar van RegioBank voor wat betreft bankproducten zoals sparen, lenen, betalen en beleggingsfondsen.

4.2 Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling – zoals een bank of verzekeraar – heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dit geeft ons de vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belangen vinden, wat hand in hand gaat met onze vrijheid als ondernemer.

4.3 Onze aanbieders

Voor het bemiddelen in en beheren van financiële producten werkt ons kantoor met zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen). De selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria: de kwaliteit van de voorwaarden, de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering en de hoogte van de premie. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de beschikbare producten. Op uw verzoek geven wij 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.

4.3 Volmacht

Ons zusterbedrijf Vrieling Assuradeuren heeft een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat deze verzekeringsmaatschappijen Vrieling Assuradeuren de bevoegdheid hebben verleend om in een aantal gevallen namens de maatschappij te handelen. Hierdoor is Vrieling Assuradeuren onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. In het kader van deze volmachten heeft Vrieling Assuradeuren voor verschillende doelgroepen in onze klantenkring diverse schadeverzekeringspakketten ontwikkeld zoals het Particuliere ZekerheidsPakket, Bedrijven ZekerheidsPakket en het Agrarisch ZekerheidsPakket.

5. Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten zoals personeelskosten, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding voor onze dienstverlening kan op verschillende wijzen worden voldaan, afhankelijk van het product. Hieronder leggen wij de verschillende beloningsvormen uit:

5.1 Schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld

Vergoeding via de premie (provisie)

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding per uur of vast tarief (declaratie)

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is ook in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben, heeft hier geen invloed op. Als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons wel een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

5.2 Consumptief krediet

Wij mogen op grond van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

5.3 Complexe producten

Onder complexe producten verstaan wij levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, fiscaal spaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen). Complexe producten worden op basis van provisie en/of op basis van declaratie vergoed.

Vergoeding op basis van provisie

In een aantal gevallen ontvangen wij voor complexe producten een vergoeding van banken of verzekeraars voor onze dienstverlening (ook wel provisie). Dit geldt met name voor lopende producten en in sommige gevallen nog voor nieuw afgesloten producten.

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De vergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot complexe producten voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag of het uitstaande kapitaal en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of ineens bij het afsluiten (koopsom), heeft invloed op de hoogte van de gehele vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen. De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling vindt u in de tariefkaart in de bijlage.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

Vergoeding per uur of vast tarief (declaratie)

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd voor de gemaakte uren.

Onze standaard uurtarieven per productcategorie, alsmede de vaste tarieven treft u aan op de tariefkaart in de bijlage. Het spreekt voor zich dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit of het aantal uren dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Vrieling Verzekeringen heeft het traject rondom de advisering, bemiddeling en het beheer van complexe producten opgedeeld in drie fasen:

Fase 1: inventariseren en adviseren

Fase 2: bemiddeling

Fase 3: beheer

In elk van deze drie fasen gaan wij voor u aan het werk. Wij hanteren hiervoor een transparant beloningsmodel dat gekoppeld is aan deze 3 fasen. Het is globaal gebaseerd op het aantal uren dat wij voor u aan dit traject besteden. U betaalt ons voor fase 1 en fase 2 rechtstreeks een eenmalige vergoeding voor de door ons geleverde diensten. Voor fase 3, het beheer, betaalt u ons jaarlijks een vast bedrag. In de bijlage vindt u de tariefkaart van de verschillende fasen per productcategorie.

Vergoeding op basis van declaratie en provisie

U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

6. Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

6.1 Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen van u dat u ons tijdig de juiste en volledige gegevens verstrekt over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of reeds afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Het doorgeven van juiste en volledige gegevens is ook in uw eigen belang. Wanneer u dit niet doet kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-) uitkering van de betreffende voorziening. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden is de verzekeraar dan gerechtigd om bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

6.2 Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet 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 behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico, omdat wij denken dat u dit elders al geregeld hebt. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

6.3 Wijzigingen doorgeven

Ook na het adviseren en bemiddelen vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op de financiële diensten die u hebt afgenomen. Denkt u bijvoorbeeld aan veranderingen in uw gezinssituatie zoals verhuizing, samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding of overlijden. En aan veranderingen omtrent uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie zoals een andere baan, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of een erfenis.

6.4 Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zenden wij u hierover informatie. Soms gaat het daarbij om informatie die wij 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. 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 controleren wij deze documenten ook.

7. Vrijheid om de relatie te beëindigen

Een relatie is waardevol als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Het kan voorkomen dat er op enig moment redenen zijn om afscheid van elkaar te gaan nemen. Voelt u zich dan vrij om dat ons te laten weten. U bent altijd vrij om de relatie met ons te beëindigen. U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur naar uw keuze.

Wat voor u geldt, kan ook voor ons gelden. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

8. Wat u kunt doen bij klachten

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Het is nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Fouten willen we zo snel mogelijk herstellen. Als u toch een klacht heeft dan verzoeken wij u deze zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure gaan wij na hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor.

De adresgegevens zijn:

Vrieling Verzekeringen, t.a.v. de kantoorleiding

Postbus 444, 7770 AK Hardenberg

Telefoon: 0523 – 282726

Ook kunt u een klacht melden door een e-mail te sturen naar kwaliteitsverbetering@vrieling.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Uiteraard proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij ons kantoor is aangesloten. Ons aansluitnummer is: 300.006158.

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900 – 3552248, E-mail: info@kifid.nl, Internet: www.kifid.nl

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 danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

Tariefkaart Particulier en IB-ondernemer

Analyse en advies inkomen			Tarief	
Inkomensanalyse telefonisch (overlijdensrisicoverzekering, lijfrente, spaar-belegrekening)	vanaf	€	160,00	
Inkomensanalyse basis (overlijdensrisicoverzekering, lijfrente, spaar-belegrekening)	vanaf	€	365,00	
Inkomensanalyse uitgebreid voor de IB ondernemer (arbeidsongeschiktheidsverzekering, lijfrente)	vanaf	€	850,00	
Persoonlijk financieel plan	op aanvraag/nacalculatie			
Bemiddeling producten			Tarief	
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	eenmalig	vanaf	€	450,00
Bancaire lijfrenterekening	eenmalig	vanaf	€	268,50
Beleggingsrekening	eenmalig	vanaf	€	280,00
Expiratie / uitkering lijfrente verzekering	eenmalig	vanaf	€	268,50
Kapitaalverzekering	eenmalig	vanaf	€	395,50
Lijfrente verzekering	eenmalig	vanaf	€	395,50
Overlijdensrisicoverzekering ¹	eenmalig	vanaf	€	268,50
Spaarrekening	eenmalig	vanaf	€	268,50
Woonlastenverzekering	eenmalig	vanaf	€	268,50
Beheerabonnement			Tarief	
Beheerabonnement overlijdensrisicoverzekering	per maand	€	5,00	
Beheerabonnement lijfrente	per maand	€	12,50	
Beheerabonnement arbeidsongeschiktheidsverzekering 'Basis'	per maand	€	30,00	
Beheerabonnement arbeidsongeschiktheidsverzekering 'Compleet'	per maand	€	40,00	
Analyse, advies, bemiddeling en beheerabonnement			Tarief	
Inkomensabonnement arbeidsongeschiktheidsverzekering 'Basis'	per maand	€	48,00	
Inkomensabonnement arbeidsongeschiktheidsverzekering 'Compleet'	per maand	€	58,00	
Inkomensabonnement totaal (arbeidsongeschiktheid- overlijdensrisico- lijfrente verzekering)	per maand	€	75,00	
Uitvaartverzekering per verzekerde ²	per maand	€	2,50	
Berekeningen			Tarief	
Jaarruimte berekening	eenmalig	vanaf	€	131,00
Reserveringsruimte berekening per aanvullend jaar		vanaf	€	65,50
Andere berekeningen	op aanvraag			
Uurtarief			Uurtarief	
Administratief medewerker		vanaf	€	40,00
Junior binnendienst medewerker		vanaf	€	65,00
Senior binnendienst medewerker		vanaf	€	80,00
Verzekeringsadviseur		vanaf	€	131,00
Financieel planner, specialist		vanaf	€	184,00

¹ Het tarief voor een overlijdensrisicoverzekering geldt tot een verzekerd bedrag van € 300.000,-

² Het tarief voor een uitvaartverzekering is verschuldigd gedurende een periode van 20 jaar

De werkzaamheden en de kosten worden vooraf met u besproken. Na afronding van de werkzaamheden ontvangt u een factuur

De tarieven zijn exclusief BTW en worden jaarlijks verhoogd met de consumentenprijsindex

Uw gegevens dienen compleet aangeleverd te worden ter afhandeling van uw aanvraag

De tarieven zijn gebaseerd op een reistijd van maximaal 30 minuten. Bij grotere afstanden bedraagt het tarief voor reiskosten € 51,- per uur