



OVV FINANCIËLE DIENSTEN

DIENSTENOVERZICHT

OvV Financiële Diensten

Den Hamstraat 44

✉ info@ovvfd.nl

3451 BN Vleuten

🌐 www.ovvfd.nl

André van Vliet (Hypotheeken)

Paulien van Klooster (Verzekeringen)

✉ andre@ovvfd.nl

✉ paulien@ovvfd.nl

📞 (06) 53 83 65 73

📞 (06) 41 20 58 44

Inleiding

Als OvV Financiële Diensten vinden wij het belangrijk u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij dit Dienstenoverzicht opgesteld naast het verplichte Dienstverleningsdocument (DVD) van de AFM. Op onze dienstverlening als bemiddelaar in verzekeringen en hypotheek is de Wet Financieel Toezicht (WFT) van toepassing.

Belangrijk aandachtspunt in deze wet is transparantie over de dienstverlening en de dienstverlening op zich. Dit komt tot uiting in een aantal informatieverplichtingen. De bedoeling van dit dienstenoverzicht is om aan u duidelijk te maken met wie u zaken doet en wat u mag verwachten.

Wat doen wij?

Wij zijn actief in advies op het gebied van hypotheek, verzekeringen, kredieten, aanvulling pensioen en sparen/beleggen. Voor zowel particuliere als zakelijke relaties.

We zijn kleinschalig, betrokken, laagdrempelig met persoonlijke aandacht.

Omdat we kleinschalig zijn, en willen blijven, hebben wij onze verzekeringsadministratie uitbesteedt aan een daarvoor speciaal ingericht bedrijf, Risk Service Provider uit Nieuwegein.

Risk verzorgt niet alleen onze administratie; zoals de invoer van polissen, incasso van de premie, maar handelt bijvoorbeeld ook de eventuele schades van onze relaties af.

U kunt dus post krijgen van Risk met of zonder ons logo. Digitale post vanuit Risk wordt gezonden door POST-EX. Daarnaast beantwoordt Risk onze telefoon wanneer nodig.

Als gevolg van deze constructie met Risk, hebben wij de keuze uit ongeveer 50 verzekeraars. We kunnen daardoor zeer concurrerend zaken met u doen. Daarnaast mag u van ons uiteraard een professioneel en kwalitatief goed advies verwachten.

Daarnaast heeft u de mogelijkheid zelf premies te berekenen via onze website en uw eigen polisdoossier te bekijken. Meer informatie over uw eigen polisdoossier kunt u terugvinden op onze website.

Ook op het gebied van hypotheek en kredieten kunnen wij u een groot aantal banken aanbieden.

Aan de hand van uw wensen en mogelijkheden zoeken wij voor u het beste product. Natuurlijk nemen we ook de belangrijke financieringsvoorwaarden in acht en letten we op andere kwalitatieve aspecten. Door ons netwerk van makelaars, taxateurs en notarissen bent u ook met de administratieve afhandeling van uw hypotheek in vertrouwde handen.

Lidmaatschappen en registraties

Wij zijn bij diverse organisaties geregistreerd.

- Autoriteit Financiële Markten (AFM):
Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de WFT beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12015448.
- Kamer van Koophandel (KvK):
In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 30212516.
- Klachten Instituut 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 Klachten Instituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.010479.
- Stichting Erkend Financieel Adviseur (SEH):
Register met hypotheekadviseurs die aantoonbaar kennis en ervaring hebben op het gebied van financieel / hypotheekadvies.

Onze dienstverlening

Ons kantoor beschikt over een vergunning volgens de WFT. Op basis hiervan zijn wij bevoegd te mogen adviseren en bemiddelen binnen de financiële dienstverlening. Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van:

- Betalen en Sparen / Beleggen
Sparen kunt u op verschillende manieren doen. De meest voorkomende vorm is door geld te storten op een spaarrekening. Dit kan ook een lijfrentespaarrekening zijn voor aanvulling van uw pensioen. Naast sparen is er ook een mogelijkheid om te beleggen in bestaande fondsen. Dit kan meer opleveren dan sparen maar heeft ook de nodige risico's.
- Consumptief Krediet
Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. De financiering van dergelijke uitgaven kan worden geregeld door het afsluiten van een consumptief krediet.
- 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 voor een lange periode, meestal 30 jaar. Bij een dergelijke beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de lening en rente maar ook op de rentevaste periode, de manier van aflossen en op andere belangrijke aspecten zoals welke voorwaarden en fiscale aspecten zijn voor u belangrijk. Ook tijdens de looptijd van een hypotheek zijn er adviesmomenten. Denkt u aan afloop van de rente vaste duur, scheiding, verkoop enz.
- Levensverzekeringen
Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Van een relatief eenvoudige verzekering om een uitvaart te bekostigen tot complexere verzekeringen om uw pensioen voor later aan te vullen.
- Schadeverzekeringen
Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw auto, inboedel of uw woonhuis. Als u zelfstandig bent heeft u ook verzekeringen nodig zoals aansprakelijkheid, inventaris, arbeidsongeschiktheid e.d.

Hoe komen wij tot een advies?

- Adviesvrij
Ons kantoor kent geen verplichtingen om financiële producten bij bepaalde instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Dit betekent voor u een extra waarborg met betrekking tot de onafhankelijkheid.
- Keuze van aanbieders
De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen.
Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij vooraf of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.
De selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van rente of premie onder, uw eigen wensen, het risico dat u wenst te lopen, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep op hen gedaan wordt, spelen een belangrijke rol.

- Bij ons advies zullen wij meerdere stappen uitvoeren welke bestaan uit:
 - Inventariseren: persoonlijke en financiële situatie, klantprofiel, uw wensen en mogelijkheden.
 - Analyseren: kijken naar een passend product, wat zijn de voor- en nadelen.
 - Advies: concreet advies op basis van de inventarisatie en analyse.
 - Bemiddeling: verzorgen contacten met verzekeraar / bank, indien aanvraag, doorloop monitoren, stukken aanleveren e.d.
 - Nazorg: doorlopende werkzaamheden. Wij houden u op de hoogte van wettelijke wijzigingen en wijzigingen in de productvoorwaarden. Daarnaast zullen wij u ongeveer één keer in de 2 a 3 jaar een voorstel doen voor een servicebezoek bij u thuis of op kantoor om uw verzekeringen na te lopen op uw wensen, situatie en wijzigingen in de markt. Voor hypotheek is deze periode elke 5 jaar. Daarnaast hebben wij administratieve werkzaamheden bij de door u doorgegeven tussentijdse wijzigingen in uw persoonlijke situatie.

Persoonsgegevens

Zoals u net hierboven hebt gelezen zullen wij bij ons advies u vele vragen stellen en informatie vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om!

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben wij een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

- U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.
- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek, tenzij wij wettelijk verplicht zijn de gegevens te bewaren.

- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan:

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgeven is omgegaan, dan kunt u contact met ons opnemen. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Hoe worden wij beloofd?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten, zoals kosten van personeel, automatisering, huisvesting, opleidingen, vervoer en vergunningen. Wij hebben ervoor gekozen onze beloning op twee manieren te laten vergoeden. Welke manier is afhankelijk van het door u afgenomen product.

Bij schadeverzekeringen en kredieten vindt beloning plaats op basis van provisie. Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is of de financiële instelling waar uw krediet is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie of de rente die bij u in rekening wordt gebracht. Hieronder kunt u zien welke verdiensten bij krijgen voor deze producten.

Soort product	Soort provisie	Minimaal	Maximaal
Schadeverzekeringen	Afsluitprovisie	Geen afsluitprovisie	Geen afsluitprovisie
	Doorloopprovisie = % van de premie	10 % € 1,- per jaar	27,5 % € 750,- per jaar
Kredieten	Afsluitprovisie	Geen afsluitprovisie	Geen afsluitprovisie
	Doorloopprovisie	0,5 ‰ openstaand saldo	1 ‰ openstaand saldo

Op levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, lijfrentes-pensioenen en hypotheke geldt een provisieverbod.

Dit houdt in dat wij niet meer door de maatschappijen of banken betaald mogen worden. Provisie mag dus geen onderdeel meer uitmaken van de premie of rente. Ons advies en bemiddeling zullen wij daarom rechtstreeks bij u in rekening brengen. Hieronder kunt u zien welke richtlijn wij aanhouden bij de advies-bemiddelingskosten. De uiteindelijke kosten zijn afhankelijk van o.a. het totaal advies, het aantal uur, extra werkzaamheden. De uiteindelijke kosten zullen altijd vooraf besproken worden. Indien u dit wenst kunt u de kosten ook in termijnen betalen.

Soort product	Soort product	Minimaal	Maximaal
Arbeidsongeschiktheid	AO zelfstandige	€ 450,-	€ 750,-
	AO particulier	€ 250,-	€ 350,-
Pensioen	Lijfrenterekening / verzekering Opbouw	€ 225,-	€ 350,-
	Lijfrenterekening / verzekering Uitkering	€ 225,-	€ 500,-
Levensverzekeringen	Uitvaart	€ 95,-	€ 250,-
	Risico Overlijden	€ 175,-	€ 350,-
	Spaar	€ 250,-	€ 500,-
Hypotheken	Omzetting	€ 750,-	€ 1.500,-
	Nieuwe aanvraag	€ 2.500,-	€ 5.000,-
	Ondernemer	€ 3.000,-	€ 5.000,-
	Vastgoed hypotheek	€ 3.000,-	€ 5.500,-

Ook bij hypotheekadvies is de hoogte van de declaratie afhankelijk van het soort hypotheekadvies (bent u starter, doorstromer of ondernemer) en dus de tijd die wij met het advies en de aanvraag bezig zijn. Daarnaast kan het zijn dat wij extra diensten aan u leveren (zoals het verzorgen van de koopakte) waarvoor extra kosten verschuldigd zijn, hierover informeren wij u uiteraard vooraf.

Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze adviezen en dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat wij hiernaar vragen.
- Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
Onder wijziging bij een zakelijke situatie moet u denken aan verhuizing, verbouwing, wijziging van werkzaamheden, faillissement, aanschaf goederen.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. De incasso voor de verzekeringen lopen via onze serviceprovider Risk. U kunt automatisch betalen en met acceptgiro. De acceptgiro zal vanaf 2017 worden uitgefaseerd. Het betalingsverzoek zal per e-mail naar u gezonden worden (via Post-ex) waarna u via Ideal kunt betalen.

Afspraken rondom premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden bij u in rekening gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Beëindiging 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. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Heeft u een Klacht?

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen een fout maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft. Indien u een klacht heeft, verzoeken wij u dit eerst kenbaar te maken aan ons. In de meeste situaties zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Onze procedure bij een klacht is:

1. Na ontvangst van uw klacht zullen wij deze registreren en ontvangt u een ontvangstbevestiging.
2. Hierna nemen wij z.s.m. contact met u op.
3. Na een gedegen onderzoek van de klacht en de daarbij behorende stukken zullen wij u berichten over onze bevindingen.
4. Indien nodig dienen wij de kwestie in bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.
5. Indien u het eens bent met deze bevindingen, zullen wij, na eventueel uitgevoerde afspraken, het dossier archiveren.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht indienen bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
070-333 8 999

www.kifid.nl

Aansluitnummer OvV Financiële Diensten: 300.010479

