



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 je bieden. Om je van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij dit Dienstenoverzicht opgesteld naast de verplichte vergelijkingskaarten 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 duidelijk te maken met wie je zaken doet en wat je 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 Utrecht.

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, namens de achterliggende verzekeraar. U kunt dus post krijgen van Risk met of zonder ons logo. Daarnaast kun je telefonisch contact opnemen met Risk indien wij niet bereikbaar zijn.

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

Daarnaast heb je de mogelijkheid zelf premies te berekenen via onze website en je eigen polis dossier te bekijken. Meer informatie over je eigen polis dossier kun je terugvinden op onze website.

Voor zakelijke polissen werken wij, naast Risk, ook met service provider SureBusiness. Hierdoor hebben we een nog breder aanbod om vergelijkingen te maken. En jou het beste aanbod te doen.

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

Aan de hand van jouw wensen en mogelijkheden zoeken wij 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 je ook met de administratieve afhandeling van jouw 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.
- Keurmerk Finzeker:
Keurmerk voor onafhankelijk advies financieel en verzekeringen.

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 kun je 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 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 kom je 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 je een woning koopt zul je hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers je beslist hier over een verplichting voor een lange periode, meestal 30 jaar. Bij een dergelijke beslissing moet je 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 jou belangrijk. Ook tijdens de looptijd van een hypotheek zijn er adviesmomenten. Denk 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 de auto, inboedel of het woonhuis. Als je een eigen onderneming hebt heb je 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 jou 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 jou adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij vooraf of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan jouw wensen.
De selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van rente of premie onder, jouw eigen wensen, het risico dat je 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, jouw 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 een aanvraag, doorloop monitoren, stukken aanleveren e.d.
 - Nazorg: doorlopende werkzaamheden. Wij houden jou op de hoogte van wettelijke wijzigingen en wijzigingen in de productvoorwaarden. En monitoren de premie. Nemen periodiek contact op om na te gaan of er nog wijzigingen zijn. Indien nodig maken we een afspraak bij jou thuis of op kantoor om uw verzekeringen na te lopen op jouw wensen, situatie en wijzigingen in de markt. Verwerken van door jou doorgegeven tussentijdse wijzigingen.

Persoonsgegevens

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

Wij gaan zorgvuldig met jouw gegevens om!

Met de gegevens die wij van jou 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 jou ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van jou krijgen om een analyse van jouw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door jouw gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van 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 je 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 jou 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 jou een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van jouw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om jouw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met je kan zoeken.

Wij geven de van jou ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van de 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 jou uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?

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

Wat zijn jouw rechten?

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

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

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

Het opstellen van een goed financieel advies kun je 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 jou een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer je 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 je toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen je 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 jou kunnen zijn.

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

Klachten over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan:

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met jouw persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met jouw 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 je klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met jouw persoonsgegevens is omgegaan, dan kun je contact met ons opnemen. Wij beloven je dat deze klacht onze aandacht krijgt.

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

Hoe worden wij beloond?

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 jouw verzekering gesloten is of de financiële instelling waar jouw krediet is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie of de rente die bij je in rekening wordt gebracht. Hieronder kun je 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

* In de offertefase kun je onze exacte provisie terugvinden op de uitgebrachte offerte.

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

Dit houdt in dat wij niet 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 jou in rekening brengen. Hieronder kun je 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 gewenst kan de vergoeding ook in 3 maanden betaald worden.

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 je 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 je leveren (zoals het verzorgen van de koopakte) waarvoor extra kosten verschuldigd zijn, hierover informeren wij je uiteraard vooraf.

Wat verwachten wij van jou?

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

- Het is belangrijk dat je de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in jouw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Heb je elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in jouw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht jouw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. Je mag dus verwachten dat wij hiernaar vragen.
- Ook als jouw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van jou dat je 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 je denken aan verhuizing, verbouwing, wijziging van werkzaamheden, faillissement, aanschaf goederen.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval je zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door jou op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- Wij vragen je 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. Je kunt automatisch betalen en met acceptgiro. De acceptgiro wordt vanaf 2017 uitgefaseerd. Het betalingsverzoek zal per e-mail naar u gezonden worden waarna via Ideal een betaling kan worden voldaan of via een Tikkie.

Afspraken rondom premiebetaling

- Het is belangrijk dat je de premies tijdig betaalt. Indien je 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 jou in rekening gebracht.
- Als je verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeer ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- Indien je op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens jou de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Beëindiging relatie

Je hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Je kunt de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van jouw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van jouw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Heb je een Klacht?

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

Onze procedure bij een klacht is:

1. Na ontvangst van de klacht zullen wij deze registreren en ontvang je een ontvangstbevestiging.
2. Hierna nemen wij z.s.m. contact met je op.
3. Na een gedegen onderzoek van de klacht en de daarbij behorende stukken zullen wij je berichten over onze bevindingen.
4. Indien nodig dienen wij de kwestie in bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.
5. Indien je 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 kun je jouw 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

