Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Veldsink – Veerman vind je in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacy beleid en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens
Veldsink – Veerman
Dorpsstraat 200
2761 AJ Zevenhuizen

Veldsink – Veerman is een handelsnaam van Veerman Diensten B.V.
Ook kun je ons tegenkomen onder de handelsnamen Veerman Diensten, Veerman Verzekeringen, Veerman Adviseurs, Veerman financieel adviseurs, Veldsink Zevenhuizen, Veldsink Advies en Veldsink – van de Vechte.

Veldsink – Veerman is onderdeel van de Veldsink Groep, een onafhankelijk assurantie- en financieel adviesbureau, met vestigingen in Nederland.

Al jaren zijn wij een vertrouwd adres voor assurantie advies en de financiële vraagstukken van zowel particuliere als zakelijke klanten. Door totaalrelaties aan te gaan willen wij het mogelijk maken dat je voor al jouw verzekeringen en financiële vraagstukken bij ons terecht kunt. Ons streven is om je zoveel mogelijk zorg uit handen te nemen.

Bereikbaarheid
U kunt ons op diverse manieren bereiken:

Kantoor Veldsink – Veerman
Telefoon: 0180-631866
E-mail: zevenhuizen@veldsink.nl
Internet: www.veldsink.nl

Natuurlijk kun je ons ook op ons kantoor bezoeken. Op maandag t/m vrijdag zijn de openingstijden van 8:30 tot 12:00 uur en 13:00 tot 17:00 uur.

Internet
Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop tref je regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.veldsink.nl.

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

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- SEH
- Adfiz
- ASN Bank

Autoriteit Financiële Markten (AFM)
De AFM 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 12008265. Het register van vergunninghouders kun je raadplegen op www.afm.nl.
Voor vragen over toezicht kun je terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 088-1805250.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Wij doen ons uiterste best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht je toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.005092.

Kamer van Koophandel (KvK)
In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 29012258.

Erkend Financieel Adviseur
Op ons kantoor zijn mogelijk 1 of meerdere adviseurs als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van de EFA ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

Adfiz
Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een brancheverenging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

ASN Bank
Ons kantoor is aangesloten bij ASN Bank. Een bank die zich onderscheidt van de traditionele banken door alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig financieel adviseur.

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest je op welke gebieden wij je van dienst kunnen en mogen zijn.

Hypothecair krediet
Bij de aanschaf van een woning sluit je waarschijnlijk een hypotheek af. Dat is een belangrijk adviesmoment. Maar jij beslist hier over een verplichting die je aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet je als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor je de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor jou belangrijk zijn.

Wij hebben de bevoegdheid om je te adviseren op het gebied van hypothecair krediet. Je krijgt dan advies over de hypotheek én de financiële instellingen die naar ons oordeel goed passen bij jouw wensen. Op jouw verzoek kunnen wij je ook adviseren via welke bemiddelaar je deze hypotheek vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten.

Je kunt er ook voor kiezen om de hypotheek rechtstreeks bij de betreffende financiële instellingen te sluiten. Hiervoor dient de financiële instelling dan wel rechtstreekse contacten met consumenten te voeren.

Schadeverzekeringen
Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van jouw inboedel of van je auto. Wellicht heb je ook behoefte aan schadeverzekeringen die je beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Heb je een onderneming, dan heb je vrijwel zeker één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van het bedrijfspand of de inventaris. Wellicht heb je behoefte aan schadeverzekeringen die jouw bedrijf beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Ook kunnen we je begeleiden bij verzekeringen ten behoeve van jou en jouw personeel. Denk bijvoorbeeld aan een zorg-, arbeidsongeschikt-heids- en ongevallenverzekeringen.

Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Veldsink – Veerman brengt de verzekeringen onder bij meer dan 25 verzekeringsmaatschappijen waaronder bij VCN Verzekeringen B.V., welke onderdeel is van de Veldsink Groep. VCN heeft van ca. 20 verzekeringsmaatschappijen een volmacht, wat betekent dat zij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om, ten behoeve van onze cliënten, namens deze verzekeringsmaatschappijen, verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op jouw verzoek geven we je een overzicht van de maatschappijen waarvan wij een volmacht hebben.

Levensverzekeringen
Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om jouw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee je te zijner tijd de schuld van jouw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn.

Wij hebben de bevoegdheid je te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Wij geven je dus een advies over de verzekering én de maatschappij die naar ons oordeel goed past bij jouw wensen. Op jouw verzoek kunnen wij je ook adviseren via welke bemiddelaar je deze verzekering vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten.

Je kunt er ook voor kiezen om de verzekering rechtstreeks bij de betreffende maatschappij te sluiten. Hiervoor dient de maatschappij dan wel rechtstreekse contacten met consumenten te voeren.

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime kun je bij ons terecht. Bij deze producten moet je denken aan een bankspaarhypotheek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypotheek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

Pensioenverzekeringen
Pensioenverzekeringen zijn levensverzekeringen die een werkgever afsluit voor zijn werknemers, waaronder ook de directeur-grootaandeelhouder, bestaande uit een ouderdomspensioen of nabestaandenpensioen. Deze verzekeringen worden vaak benoemd als tweede pijlerpensioenen en DGA-pensioenverzekeringen.

Wij kunnen je adviseren over pensioenverzekeringen en voor je bemiddelen in deze producten door ons kantoor Veldsink Pensioen Consult.

Premiepensioenvorderingen
Premiepensioenvorderingen zijn pensioenrechten die via een premie-pensioeninstelling (PPI) worden uitgevoerd. Een PPI legt zich toe op de uitvoering van collectieve beschikbare premieregelingen in de tweede pijler. Wij kunnen je adviseren over pensioenverzekeringen en voor je bemiddelen in deze producten door ons kantoor Veldsink Pensioen Consult.

Consumptief krediet
Soms kom je onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat je 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 je te adviseren op het gebied van consumptief krediet. Wij geven je dus een advies over het krediet én de verstrekker van het krediet die naar ons oordeel goed past bij jouw wensen. Op jouw verzoek kunnen wij je ook adviseren via welke bemiddelaar je dit krediet vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten.

Je kunt er ook voor kiezen om het krediet rechtstreeks bij de betreffende verstrekker van het krediet te sluiten. Hiervoor dient de verstrekker van het krediet dan wel rechtstreekse contacten met consumenten te voeren.

Betaalrekeningen
Een betaalrekening is een product waarmee je geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor je bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

Spaarrekeningen
Sparen kun je op vele manieren doen. Denk aan sparen bij jouw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor je uiteen te zetten kun je gemakkelijker een keuze maken.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij
Binnen het adviesgebied *Betaal- en spaarrekeningen* bemiddelen wij als zelfstandig financieel adviseur uitsluitend in producten van ASN Bank. Wij combineren de moderne producten van een grote bank met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig financieel adviseur.
Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden.

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en zijn wij 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 jou te kunnen adviseren wat wij in jouw 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 jouw verzoek geven we je een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

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

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat je 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 je dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Schadeverzekeringen
De kosten van onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product en zitten grotendeels verwerkt in de premie van een verzekering. De premie betaal je rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij.
Hiernaast kan de maatschappij bij wijziging, verlenging of beëindiging van de schadeverzekering (en) kosten in rekening brengen.

Onze overige dienstverlening verrichten wij op basis van een verrichtingentarief of uurtarief.

Vergoeding op basis van een verrichtingentarief
De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat je van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat je via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat je via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor doorgaans geen provisie van de bank of de verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een aanbieder.

Vergoeding per uur
Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van jouw belangen. Je krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor je hebben gewerkt.
Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen afspraken over de wijze van beloning.

Tarieven complexe producten en hypotheken
In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheken, zijn wij vanaf 1 juli 2013 verplicht je voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling de standaard Vergelijkingskaart behorende bij jouw dienstverleningsvraag uit te reiken en je daarmee te informeren over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening.

Naast het honorarium of provisie brengen wij voor onze dienstverlening een kantoorkostenvergoeding in rekening. Deze kosten worden maandelijks in rekening gebracht en zijn een vaste vergoeding per relatie, per adres voor de kosten van het lokaal bereikbaar zijn. Denkt aan kosten voor huisvesting, hardware, software etc.

Ons intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Wij vragen ook iets van jou

Om jouw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van jou.

Juiste en volledige informatieverstrekking
Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die je ons verstrekt. In de relatie die wij met je hebben, vragen wij van jou, afhankelijk van actualiteiten, dat je ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in je inkomenssituatie, of dat je recent grote uitgaven hebt gedaan voor jouw woning. De informatie die wij van je ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij jou geven.

Totaalbeeld
Jouw financiële portefeuille kun je het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat je bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden.

Om jouw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.
Zo kan voorkomen worden dat wij je niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat je dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij je mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van jouw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven
Vanzelfsprekend vragen wij je ons te informeren over wijzigingen in jouw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op jouw pakket van financiële diensten. Denkt bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen
Als wij een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij je informatie sturen. Soms gaat het daarbij om informatie die wij, op basis van een wettelijke verplichting, aan je verzenden. Maar ook kunnen wij je informatie toesturen omdat wij denken dat je daarmee je nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen je al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij je de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform jouw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Privacy

Verwerking persoonsgegevens
Veldsink Advies verwerkt jouw persoonsgegevens het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met je hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van je te verwerken. Zodra wij starten met onze dienstverlening aan je en je ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen
Wij bewaren jouw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover wij deze nodig hebben. In ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

Verzoek persoonsgegevens
Als je jouw persoonsgegevens wenst in te zien, aan te passen, over te dragen, bezwaar te maken of te laten verwijderen, neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming (FG), postbus 130, 5670 AC Nuenen of stuur een email naar fg@veldsink.nl. Het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan jouw verzoek. Als dit het geval is zullen wij je dit gemotiveerd laten weten.

Delen met derden
Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere personen of partijen. Dit gebeurt op basis van een overeenkomst die wij met je hebben of op basis van een wettelijke grondslag.

Beveiliging
Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen.

Voor verdere informatie over privacy, zie onze privacy statement op www.veldsink.nl

Als je een klacht hebt

Wij behartigen jouw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat je een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons
In het vervelende geval van een klacht, vragen wij je dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor via klachten@veldsink.nl.

Jouw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor je waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij informeren je uiterlijk binnen 14 dagen over te termijn van afhandeling van jouw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee je kunt instemmen.

Daarna eventueel naar een Klachteninstituut
Indien wij er samen niet uitkomen, kun je je altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 – 33 38 999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Kifid berekent mogelijk kosten voor de behandeling van jouw klacht als jouw klacht wordt afgewezen.

Heeft jouw klacht betrekking op de verwerking van jouw persoonsgegevens door ons dan kun je je wenden tot:

Autoriteit Persoonsgegevens.
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 088-1805250
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Aan de behandeling van jouw klacht zijn voor jou geen kosten verbonden.

Aansprakelijkheid

Ons kantoor heeft een beroepsaansprakelijk-heidsverzekering. Als wij een beroepsfout maken door bijvoorbeeld een verkeerd advies te geven, dan vergoedt onze verzekeraar jouw schade. Voor jou geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarop onze beroepsaansprakelijk-heidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Veldsink Advies van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan jou toegezonden.

Wij doen meer voor jou

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij je in deze dienstenwijzer kunnen aangeven.

Heb je vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn je graag van dienst. Op www.veldsink.nl vind je telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, Privacy statement en Algemene voorwaarden.