# Dienstenwijzer

**Naast algemene informatie Veldsink – Driekleur vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacy beleid en onze klachtenregeling.**

## Wie zijn wij?

*Naam en adresgegevens*
Veldsink – Driekleur
Piet Heinstraat 37-39
4461 CL Goes

Veldsink – Driekleur
Groene Kruisweg 50
3202 ST Spijkenisse

Veldsink – Driekleur
Axelsestraat 8
4537 AJ Terneuzen

Veldsink – Driekleur
Grachtweg 23B
4301 KJ Zierikzee

Veldsink – Driekleur is een handelsnaam van Driekleur-de Vlieger Verzekeringen B.V. Tevens kunt u ons tegenkomen onder de handelsnamen Driekleur verzekeringen, Driekleur Verzekeringsgroep, Driekleur Zierikzee, Driekleur-De Vlieger Verzekeringen B.V., Fermont Terneuzen, Véraz Middelburg, Driekleur Verzekeringen, VanKlaverenStigter, VanKlaverenStigter Assuradeuren, Driekleur Spijkenisse, Veldsink-Driekleur, Veldsink Advies, Veldsink Driekleur Terneuzen, Veldsink Driekleur, Veldsink Driekleur Spijkenisse, Veldsink Driekleur Zierikzee, Veldsink – Driekleur, Veldsink.

Veldsink – Driekleur 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 u voor al uw verzekeringen en financiële vraagstukken bij ons terecht kunt. Ons streven is om u zoveel mogelijk zorg uit handen te nemen.

*Bereikbaarheid*
U kunt ons op diverse manieren bereiken:

Veldsink – Driekleur
Telefoon: 0113-215665
E-mail: goes@veldsink.nl
Internet: www.veldsink.nl

Veldsink – Driekleur
Telefoon: 0181-600600
E-mail: spijkenisse@veldsink.nl
Internet: www.veldsink.nl

Veldsink – Driekleur
Telefoon: 0115-694851
E-mail: terneuzen@veldsink.nl
Internet: www.veldsink.nl

Veldsink – Driekleur
Telefoon: 0111-418341
E-mail: zierikzee@veldsink.nl
Internet: www.veldsink.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op maandag t/m vrijdag zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

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.

*Internet*
Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.veldsink.nl.

## Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- Adfiz

*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 12005097. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 088-1805250.

*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 300.002474

*Kamer van Koophandel (KvK)*
In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 22040927.

*Adfiz*
Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een brancheverenigingvoor 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.

## 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 u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

*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 die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen.

Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypothecair krediet. Wij geven u dus een advies over de hypotheek én de financiële instellingen die naar ons oordeel goed passen bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u deze hypotheek vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten. U kunt er ook voor kiezen om de hypotheek rechtstreeks bij de betreffende financiële instellingen te sluiten. Hiervoor dient de financiële instellingen dan wel rechtstreekse contacten met consumenten te voeren.

*Schadeverzekeringen*
Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan 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.
Heeft u een onderneming dan heeft u vrijwel zeker één of meer schadeverzekeringen.

Dat kan gaan om de verzekering van het bedrijfspand of de inventaris.

Wellicht hebt u behoefte aan schadeverzekeringen die uw bedrijf beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Ook kunnen we u begeleiden bij verzekeringen ten behoeve van u en uw personeel. Denkt u bijvoorbeeld een zorg-, arbeidsongeschiktheids- en ongevallenverzekeringen.

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

Veldsink – Driekleur 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 uw verzoek geven we u 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 uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Wij geven u dus een advies over de verzekering én de maatschappij die naar ons oordeel goed past bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u deze verzekering vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten. U 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.

*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 u adviseren over pensioenverzekeringen en voor u 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 u adviseren over pensioenverzekeringen en voor u bemiddelen in deze producten door ons kantoor Veldsink Pensioen Consult.

*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 u te adviseren op het gebied van consumptief krediet. Wij geven u dus een advies over het krediet én de verstrekker van het krediet die naar ons oordeel goed past bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u dit krediet vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten.

U 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.

*Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)*
Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u 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.

## Hoe komen wij tot een advies?

*Adviesvrij*
Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen 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 u te kunnen adviseren wat wij in uw 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 uw verzoek geven we 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.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u 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 betaalt u 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 u van ons afneemt.

De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u 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 uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.
Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen met u 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 u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling de standaard Vergelijkingskaart behorende bij uw dienstverleningsvraag uit te reiken en u 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 u maar 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 u

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

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

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

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

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

*Informatie doornemen*
Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u 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.

## Privacy

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

*Bewaartermijnen*
Wij bewaren uw 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*
Indien u uw 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 uw verzoek. Als dit het geval is zullen wij u 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 u hebben of op basis van een wettelijke grondslag.

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

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

## Als u een klacht hebt

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

*Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*
Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor via klachten@veldsink.nl. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij informeren u uiterlijk binnen 14 dagen over te termijn
van afhandeling van uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

*Daarna eventueel naar een Klachteninstituut*
Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:
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 uw klacht als uw klacht wordt afgewezen.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot:

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

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u 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 uw schade. Voor u 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 u toegezonden.

## Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. 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 zijn u graag van dienst. Op www.veldsink.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, privacy statement en Algemene voorwaarden.