



Zo zijn wij u graag van dienst...

Dienstenwijzer

Versie 01.03.2010

Van Oost verzekeringen & hypotheke v.o.f.

Kantoor

Juliana Bernhardlaan 8
6432 GW Hoensbroek

tel: 045 – 522 42 41
fax: 045 – 523 18 81

Postbus 59
6430 AB Hoensbroek

Antwoordnummer 10022
6400 VG Hoensbroek

www.vanoost.nl
info@vanoost.nl



Van Oost Verzekeringen & Hypotheken in enkele woorden

In 1936 is Van Oost verzekeringen & hypotheek opgericht. Het kantoor richt zich op cliënten in de regio Zuid- en Midden Limburg. Onze doelstelling is om cliënten een deskundig advies te geven over alle vormen van verzekeringen en hypotheek. Inmiddels werken wij op ons kantoor met 11 personen. De werkwijze van het kantoor kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid in combinatie met een persoonlijke band met veel van de relaties. Cliënten zijn binnen ons kantoor mensen van vlees en bloed. Mensen die wij kennen en waarvoor wij de verantwoordelijkheid voelen dat de belangen die zij aan ons toevertrouwen naar beste kunnen worden behartigd. Een vertrouwen dat wij elke dag weer proberen waar te maken.

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Onze handelsnaam en adresgegevens

Van Oost verzekeringen & hypotheek v.o.f.

Kantoor

Juliana Bernhardlaan 8
6432 GW Hoensbroek
tel: 045 – 522 42 41
fax: 045 – 523 18 81

Postbus 59
6430 AB Hoensbroek

Antwoordnummer 10022
6400 VG Hoensbroek
www.vanoost.nl
info@vanoost.nl

Telefoon buiten kantooruren

F.C.M. de Rouw : 06 – 54 717 987
R.J.M. Klinkers : 06 – 41 721 388
A.A.S.M. Postma: 06 – 21 245 588

Bij spoed, bijvoorbeeld in geval van een ongeval, overlijden of ingrijpende schade, kunt u ons bereiken via de bovengenoemde telefoonnummers. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op het antwoordapparaat. U wordt dan de volgende ochtend teruggebeld. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax, e-mail of via de formulieren op onze website.



Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12009775. Op grond van deze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- schadeverzekeringen;
- levensverzekeringen;
- hypothecair krediet;
- consumptief krediet;
- spaar- en betaalrekeningen;
- elektronisch geld.

Beroepsvereniging en keurmerken

Ons kantoor is aangesloten bij de NVA, de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Assurantiën en Assurantieadviseurs, www.nva.nl.

Onze hypotheekadviseur is ingeschreven als erkend hypotheekadviseur bij de SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseur, www.seh.nl). Om als zodanig te worden ingeschreven dient met goed gevolg een examen te worden afgelegd en worden eisen gesteld aan de inrichting van het adviesgesprek en de daarbij te gebruiken informatie en documentatie.

Binnen de verschillende adviesgebieden van ons kantoor voldoen wij aan de opleidingseisen die hiervoor vanuit de Wet Financieel Toezicht (WFT) worden gesteld, onder meer door jaarlijks een minimum aantal uren deel te nemen aan vakopleidingen. Dit om zeker te zijn dat de vakkennis van onze medewerkers actueel blijft.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers. Continu volgen wij de ontwikkelingen rondom de producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiervoor werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Op uw verzoek kunnen wij u een lijst overhandigen van de aanbieders waarmee wij een zakelijke relatie onderhouden. Wij hebben ons adviesproces zodanig ingericht, dat u kunt vertrouwen op de kwaliteit ervan. Ons advies komt pas tot stand nadat wij uw wensen en omstandigheden grondig hebben geïnventariseerd en geanalyseerd. Onze adviezen lichten wij uitvoerig aan u toe en – voor zover het complexe producten betreft – documenteren deze, zodat wij u ook in de toekomst bij verandering van omstandigheden weer van dienst kunnen zijn.



balans
in uw
portefeuille

Wat wij van u vragen

Wij vertrouwen er op dat u bij de inventarisatie van uw wensen en eisen ons zonder terughoudendheid alle informatie verschaft die relevant is voor het advies dat u van ons vraagt. Dat geldt bij aanvang van de relatie, maar ook tijdens de duur van de relatie, voor zover u deze zorg ook aan ons toevertrouwt. Wij spannen ons in om voor de producten die via onze bemiddeling tot stand zijn gebracht u in de toekomst regelmatig te voorzien van relevant nieuws. Met dit doel stelt u ons in kennis van uw contactgegevens, waaronder ook uw emailadres, en houdt u ons op de hoogte van veranderingen hierin.

Privacy

Alle gegevens die u ons beschikbaar stelt zijn in vertrouwde handen. Wij gebruiken de informatie alleen voor het doel waarvoor u deze heeft beschikbaar gesteld. Uw gegevens worden opgenomen in een gegevensbestand. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij deze door ons worden ingeschakeld om de gewenste voorziening te treffen. Denk hierbij aan het aanvragen of wijzigen van een verzekering.

Execution only

Als u geen behoefte heeft aan ons advies en zelf in staat bent de juiste keuzes te maken, dan kunt u via onze website zelf rechtstreeks verzekeringen of andere financiële producten afsluiten. U bent dan zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het beheer van uw financiële voorziening(en). Uiteraard proberen wij ervoor te zorgen – samen met de aanbieders van deze producten – u van zoveel mogelijk informatie te voorzien. Omdat wij geen persoonlijk advies geven bij gebruikmaking van de mogelijkheid zelf rechtstreeks uw financiële voorziening(en) te regelen, bent u zelf verantwoordelijk voor de productkeuze en de afstemming hiervan op uw persoonlijke situatie. Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat u ons op geen enkele manier verantwoordelijk kunt houden voor de door u gemaakte keuzes. Ook indien u zich wel door ons laat adviseren, maar besluit van ons advies af te wijken (uiteraard uw goed recht) zullen wij u op deze verantwoordelijkheid moeten wijzen.

Transparante kosten

Om onze diensten op een verantwoorde wijze te kunnen verlenen, maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan personeelskosten, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van onze werkzaamheden en de aard van het product waarin wij voor u bemiddelen, hanteren wij verschillende beloningsmethoden. Bij complexe producten maken wij hierover afzonderlijk afspraken met u en leggen deze vast in een dienstverleningsdocument.



Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie, bij hypotheeken de afsluitprovisie. Bij complexe producten – zoals een hypotheek – laten wij u vooraf weten welk bedrag hiermee gemoeid is en leggen dit vast in een Dienstverleningsdocument.

Een deel van de premie en/of de afsluitprovisie die u rechtstreeks betaalt aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker, dragen zij aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie en/of de afsluitprovisie hebt betaald, dan hebt u daarmee dus ook betaald voor onze dienstverlening.

Vergoeding per uur of vast tarief

Voor complexe producten bieden wij onze klanten ook de keuze om onze inspanningen zelf rechtstreeks te vergoeden. Dit kan op een vooraf aangegeven vast tarief of tegen een uurtarief dat vermenigvuldigd wordt met het aantal uren dat wij besteed hebben aan de uitvoering van uw opdracht. Als u kiest voor een rechtstreekse beloning, wordt de premie voor uw verzekering en/of de afsluitprovisie voor uw hypotheek lager. In voorkomend geval leggen wij u de keuze vooraf voor, leggen de verschillen uit en geven een schatting van de financiële consequenties.

Onderhoudsabonnement

De voorziening die wij adviseren, past precies op de situatie van het moment dat u deze via onze bemiddeling tot stand brengt. Omdat uw omstandigheden voortdurend kunnen veranderen, zal ook regelmatig gekeken moeten worden naar de mate waarin de getroffen voorziening nog past bij de omstandigheden. Voor het onderhoud van de voorzieningen die via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen, kunt u gebruik maken van een onderhoudsabonnement.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u van mening zijn dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening KiFiD
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Wij zijn aangesloten bij het KiFiD onder nummer 300.006324. Telefonisch is het KiFiD bereikbaar onder telefoonnummer 070 – 333 89 99, via internet op www.kifid.nl.

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. Wilt u meer weten, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij helpen u graag verder!