

---

# Dienstenwijzer Vellinga Assurantiën B.V.

Quote:

*“Dromen, wensen & doelen. Wij helpen het u realiseren! Zorgeloos genieten kan bij ons.”*

*Vellinga Assurantiën B.V. is sinds 1946 is gespecialiseerd in financiële rust. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze inhoud. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad voor een passend advies.*

*Met deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Vellinga Assurantiën B.V.. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

## Wie zijn wij?

### Naam en adresgegevens:

- Vellinga Assurantiën B.V.  
Kleverlaan 192
- Antwoordnummer 1501  
2000 WK Haarlem

### Bereikbaarheid:

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 023 - 5258411  
Fax : 023 - 5263322  
E-mail : [info@vellinga-advies.nl](mailto:info@vellinga-advies.nl)  
Internet : [www.vellinga-advies.nl](http://www.vellinga-advies.nl)

### Openingstijden:

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9:00 uur tot 17.30 uur. Indien gewenst 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: in een persoonlijk gesprek, schriftelijk, per e-mail of telefonisch. Wij horen graag uw voorkeuren.

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06 – 55192224.

### Internet & Social Media:

Wij beschikken over diverse media waar u meer over onze dienstverlening kan vinden.

- [www.vellinga-advies.nl](http://www.vellinga-advies.nl)
- [www.facebook.com/Vellinga.Assurantiën.BV](https://www.facebook.com/Vellinga.Assurantiën.BV)
- [www.twitter.com/Vellinga\\_Advies](https://www.twitter.com/Vellinga_Advies)
- [https://instagram.com/vellinga\\_advies](https://instagram.com/vellinga_advies)

Vindt onze Facebook pagina leuk of volg ons op Twitter zodat wij u dagelijks van informatie kunnen voorzien.

---

Lidmaatschappen en registraties:

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

- Kamer van Koophandel
- Autoriteit Financiële Markten
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Stichting Erkend Hypotheek adviseur
- Registeradviseur in Assurantiën
- College Bescherming Persoonsgegevens

**Kamer van Koophandel (KvK):**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel (<http://www.kvk.nl/>) staan wij geregistreerd onder nummer 34027367.

**Autoriteit Financiële Markten (AFM):**

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) 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 12011056. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

**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 ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) is 300.007347.

**Stichting Erkend Hypotheek adviseur (SEH):**

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur ([www.seh.nl](http://www.seh.nl)) stelt zich ten doel, ten behoeve van een goed advies aan de consument, die voorwaarden voor de hypotheekadviseur te scheppen om zijn vakbekwaamheid op een hoger niveau te brengen. Wij beschikken over twee Erkend Hypotheek Adviseurs, te weten Charles M. Thoolen geregistreerd onder nummer: 4888 Roeland E. Vellinga geregistreerd onder nummer: 19394.

**Registeradviseur in Assurantiën (RAiA):**

De RAiA adviseur ([www.raia.nl](http://www.raia.nl)) kiest ervoor om zich kwalitatief te onderscheiden in zijn dienstverlening naar de consument en verder te gaan dan de wettelijke vereisten met betrekking tot de kennis en deskundigheid. Het doel van de RAiA adviseur is om u kwaliteit te bieden in zijn persoonlijke financieel advies. Wij beschikken over één RAiA Adviseurs, te weten Charles M. Thoolen geregistreerd onder nummer: PA485

**College Bescherming Persoonsgegevens:**

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens ([www.cbppweb.nl](http://www.cbppweb.nl)).

---

### **Onze dienstverlening.**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### 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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

#### Levens- & Pensioenverzekeringen:

Levens-/Pensioenverzekeringen 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 om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

#### 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 om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

#### 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 om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

#### Betalen en sparen:

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfspaarregelingen of via deelname aan de vitaliteitsregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

#### Banksparen:

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

#### Beleggen:

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

#### Second opinion:

Door onze objectieve werkwijze en kennis van de financiële markten kunnen wij u ook een *second opinion* geven over een financieel advies dat u hebt ontvangen of een financieel product dat u van plan bent om af te sluiten of al hebt afgesloten bij een bank, verzekeraar of een andere tussenpersoon. Op basis van onze kennis en ervaring maken wij voor u een analyse en bieden u voor nodig passende alternatieven.

---

## Hoe komen wij tot een advies?

### Adviesvrijheid:

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Ondernemersvrijheid & onafhankelijkheid:

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 en onafhankelijkheid als ondernemer.

### Keuze aanbieders van financiële producten en/of diensten:

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 onafhankelijk adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst door middel van objectieve analyse of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Deze objectieve analyse van nagenoeg de gehele markt vindt plaats door middel van speciale vergelijkingsprogrammatuur.

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.

Ons kantoor heeft er bij schadeverzekeringen (m.u.v. arbeidsongeschiktheids- en woonlastenverzekeringen) en krediet verstrekking voor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product.

De premie/termijnbedrag i.c.m. onze honorering betaalt u rechtstreeks aan ons kantoor, de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Dit is afhankelijk van de door ons kantoor gemaakte afspraken met onze business partners. Vervolgens dragen deze een deel van de premie/termijnbedrag aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie/termijnbedrag i.c.m. de honorering hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Bij arbeidsongeschiktheids-, woonlasten-, levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en bancaire producten is deze wijze van honorering niet mogelijk. Wij zullen dan altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

## **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 zonodig 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.

## **Persoonsgegevens:**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om persoonsgegevens vragen. Vanzelf sprekend gaan wij hier zorgvuldig mee om.

## **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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### Daarna eventueel naar het 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 : 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet : [www.kifid.nl](http://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. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

## **Beëindiging van de relatie.**

Uiteraard hopen wij met u een langdurige relatie aan te gaan. Mocht u onverhoopt beslissen te wisselen van intermediair, dan verwijzen wij u ook naar de voorwaarden van de maatschappijen. Wij zullen uw belangen dan ook niet meer behartigen.

## **Algemene voorwaarden.**

Op onze dienstverlening zijn verder onze algemene voorwaarden van toepassing. De tekst van deze voorwaarden ontvangt u per mail voor het eerste kennismakingsgesprek.