

Dienstverleningsdocument 2022

Van Luin Advies B.V.

Statutaire naam:

Van Luin Advies B.V.

Adres: Soestdijkseweg Zuid 15, 3732HC**Vestigingsplaats:** De Bilt**Land:** Nederland**E-mail:** info@vanluin.nl**Telefoon:** (030) 2368668**KvK-inschrijving:** 30153424**AFM vergunningnummer:** 12008245**A. Inleiding**

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten lezen wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor Van Luin Assurantie Groep BV (VLAG). Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met uw klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van VLAG af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten. Naast dit algemene dienstverleningsdocument hebben wij specifieke uitgaven voor pensioen werkgever, arbeidsongeschiktheids- en overlijdensverzekeringen.

**B. Wie zijn wij?**

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, pensioenen en andere financiële diensten. Wij adviseren u welke producten en/of diensten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en omstandigheden. Dit kan verder gaan dan alleen verzekeringen. Tevens begeleiden wij de contacten tussen u en verzekeraars waar u verzekeringen, pensioenen en andere financiële producten onderbrengt. VLAG behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Eigendomsverhoudingen

VLC & Partners B.V. heeft een belang in het aandelenkapitaal van VLAG. Het eigendom van VLC & Partners B.V. heeft geen invloed op onze onafhankelijke positie.

C. Onze diensten

Wij kunnen en mogen conform onze vergunning u adviseren op het gebied van:

- Schadeverzekeringen (particulier en zakelijk)
- Levensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenen
- Werknemersverzekeringen en inkomensverzekeringen

- Financiële planning
- Duurzame inzetbaarheid

Wij adviseren ook over- en bemiddelen onder meer in financiële producten van volmacht bedrijf Chabot Assuradeuren B.V. Dit is een groepsmaatschappij van ons. Chabot Assuradeuren B.V. heeft van vele verzekeringsmaatschappijen een volmacht. Dit houdt in dat Chabot Assuradeuren B.V. de bevoegdheid heeft om in een aantal gevallen namens de verzekeraars te handelen. Chabot Assuradeuren B.V. is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32027953.

Indien gewenst kunnen wij ook werken op basis van execution only. Dit betekent dat wij niet adviseren, maar uitsluitend informeren en uw opdracht uitvoeren. Wij bespreken dit vooraf met u en leggen dit schriftelijk vast.

D. Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen optimaal te 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 onze relatie, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomensituatie. 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 u ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent 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 aan 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 zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Tevens kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich 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. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot en met 17.30 uur.
2. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via 06-29052077, 06-50262226.
3. Als niemand op ons kantoor aanwezig is staat een antwoordapparaat aan
4. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan per post, of e-mail

(info@vanluin.nl), of rechtstreeks aan de medewerker die u heeft gesproken. Op onze website staan de persoonlijke e-mailadressen.

F. De premie

Premie betalen kan via ons of rechtstreeks aan de verzekeraar. Per polis staat de incasso-methode beschreven. U moet premies binnen 1 maand betalen. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht.

G. Onze relatie met verzekeraars

VLAG is volledig adviesvrij. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeraars voeren. Wij werken met een aantal maatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn.

H. Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten: salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan:

- Vergoeding via de premie / provisie
 - Vergoeding per uur of vast tarief
- Dit brengen wij rechtstreeks bij de klant in rekening op basis van een overeenkomst
- Combinatie van beiden

I. Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u 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 al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen of het verzekeren van bepaalde risico's.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of

en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

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

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

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

Wat zijn uw rechten?

- a) U bent onze klant. Dus u heeft het recht te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze samen.
- b) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- c) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- d) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde

gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.

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

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals aangegeven, gaan wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om. Heeft u vragen over de wijze waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens?

Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen deze vragen zo goed mogelijk beantwoorden. Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

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

J. Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft VLAG een vergunning gegeven voor adviseren en bemiddelen in:

- Spaar- en Betaalrekeningen
- Inkomensverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Zorgverzekeringen

Wij mogen ook adviseren en bemiddelen in herverzekeringen. Wij zijn ingeschreven in het WFT-register onder nummer: 12008245.

Registratie is een wettelijke verplichting.

Het WFT-register is te raadplegen op website www.afm.nl.

VLAG (medewerkers) is aangesloten bij:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten)
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
- Kamer van Koophandel
- Risico Management Register
- Register Pensioen Adviseurs
- Stichting Keurmerk Duurzame Inzetbaarheid
- UNIbA, Risk Solution Partners Insurance Brokers Worldwide zie www.uniba-partners.com

Wij zijn aangesloten bij organisaties die een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Onze adviseurs bewaken zich in hun vak via opleidingen en permanente educatie. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheids-verzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

K. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om elk moment de relatie met VLAG te beëindigen.
 - U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
 - Bij het beëindigen van contractueel overeengekomen dienstverlening gelden de opzegtermijnen zoals vermeld in deze overeenkomst.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar dit overneemt.

L. Klachten?

1. Heeft u een klacht over een afhandeling, onze werkwijze of gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
3. Mochten wij niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) (www.kifid.nl)

Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag,

Ons aansluitnummer is 300.005076

4. U kunt zich uiteindelijk tot de burgerlijke rechter wenden.