

## Dienstverleningsdocument

### Van Luin Assurantie Groep BV,

Van Luin Assurantiën BV, Van Luin  
Hypotheke BV, Van Luin Advies BV,  
Pensioen Centraal BV

Soestdijkseweg Zuid 15, 3732 HC De Bilt  
Postbus 491, 3720 AL Bilthoven  
Telefoon: 030-2368668, Fax: 030-  
2368476

Website: [www.vanluin.nl](http://www.vanluin.nl)  
Email: [info@vanluin.nl](mailto:info@vanluin.nl)

## A. Inleiding

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien 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 pensioenen werkgever, hypotheke, arbeidsongeschiktheids- en overlijdensverzekeringen en producten voor vermogensopbouw**



## B. Wie zijn wij?

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

## C. Onze diensten

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

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen.
- Pensioenen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Financiële planning
- Betalen en Sparen

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 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 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 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.

### **Persoonsgegevens**

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

### **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 telefoonnummers: 06-29052077, 06-50262226, 06-29093904
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, fax (030-2368476) of e-mail ([info@vanluin.nl](mailto: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 op twee manieren. U betaalt 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. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken/verzekeraars. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Wij werken met een aantal maatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn vrij in onze advisering.

## 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.

### Schadeverzekeringen

- *Vergoeding via de premie / provisie*
- *Vergoeding per uur of vast tarief*

### Levensverzekeringen, Pensioenen, hypotheek, vermogensopbouw en risico-afdekking (arbeidsongeschiktheid en overlijden)

Onze vergoeding is transparant, op basis van:

- *Vergoeding per uur of vast tarief*  
Dit brengen wij rechtstreeks bij de klant in rekening

## I. Onze kwaliteit

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

- Consumptief en Hypothecair krediet
- Spaar- en betaalrekeningen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Levens(her)verzekeringen
- Schade(her)verzekeringen

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](http://www.afm.nl).

VLAG (medewerkers) is aangesloten bij:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten)
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
- Kamer van Koophandel
- Register Pensioen Adviseurs
- Federatie van Financiële Planners
- Stichting Erkend Hypotheekadviseurs
- UNiBA, Risk Solution Partners Insurance Brokers Worldwide zie [www.uniba-partners.com](http://www.uniba-partners.com)

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

## J. 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.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

## K. Klachten?

1. Heeft u een klacht over een afhandeling, onze werkwijze of gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, 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](http://www.kifid.nl))  
Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag,  
Ons aansluitnummer is 300.005076
4. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.