



# Dienstverleningsdocument

Van Ochten Financieel Advies

*Met het dienstverleningsdocument leggen wij duidelijk vast  
wat u van ons mag verwachten.*

**01-01-2017**

## **Inhoudsopgave**

- 1. Hoe gaan wij om met vertrouwelijke informatie?**
- 2. Wat mag u van ons verwachten?**
  - 2.1. Adviesfase
    - 2.1.1. Inventarisatie
    - 2.1.2. Analyse
    - 2.1.3. Advies
  - 2.2. Uitvoeringsfase
    - 2.2.1. Selectie
    - 2.2.2. Bemiddeling
  - 2.3. Servicefase
    - 2.3.1. Dossiervorming
    - 2.3.2. Poliscontrole
    - 2.3.3. Schadebehandeling
    - 2.3.4. Belangenbehartiging
    - 2.3.5. Premie-incasso
    - 2.3.6. Prolongatie
    - 2.3.7. Belastingaangifte
    - 2.3.8. Beëindiging
  - 2.4. Onderhoudsfase
    - 2.4.1. Informatie
    - 2.4.2. Wijzigingen
    - 2.4.3. Onderhoud
- 3. Wat verwachten wij van u?**
- 4. Hoe worden wij beloond?**
  - 4.1. Transparant
  - 4.2. Beloningsmodel
    - 4.2.1. Gratis inventarisatiefase
    - 4.2.2. Beloning op basis van vaste prijs en/of abonnement
    - 4.2.3. Beloning op basis van urendeclaratie
    - 4.2.4. Incasso van de rechtstreekse beloning
- 5. Wat is onze relatie met aanbieders van financiële producten?**
- 6. Hoe verloopt de premiebetaling?**
  - 6.1. Incasso door aanbieder
  - 6.2. Afspraken rondom premiebetaling
- 7. Hoe kunt u ons bereiken?**
- 8. Hoe gaan wij om met elektronische communicatie?**
- 9. Op welke wijze wordt onze kwaliteit geborgd?**
- 10. Klachten?**
- 11. Hoe kunt u onze relatie beëindigen?**
- 12. Hoe gaan wij om met wijzigingen ten aanzien van dit document?**

## **Bijlage: tarieven**

## **Dienstverleningsdocument**

*Met het dienstverleningsdocument leggen wij duidelijk vast wat u van ons mag verwachten.*

### **1. Hoe gaan wij om met vertrouwelijke informatie?**

Wij zullen al uw gegevens zorgvuldig behandelen, ook als onze relatie inmiddels beëindigd mocht zijn. Wij zullen derden geen inzage geven in uw gegevens met uitzondering van de volgende situaties:

1. indien wij dat verplicht zijn krachtens wettelijke bepalingen of eisen van toezichthouders;
2. indien dit voortvloeit uit de aard van de dienstverlening die wij voor u verzorgen (zoals ook het beschikbaar stellen van gegevens aan financiële instellingen); of
3. op uw eigen verzoek of met uw instemming

Op basis van onze samenwerking verleent u toestemming dat wij de door u beschikbaar gestelde informatie vastleggen in onze administratie en systemen.

### **2. Wat mag u van ons verwachten?**

Onze missie is om u te helpen bij het vinden van financiële rust, zekerheid en groei. Om hierin te slagen proberen wij uw financiële risico's beheersbaar te houden door onze dienstverlening duidelijk te organiseren in 4 fasen. Deze lopen naadloos in elkaar over. Daarmee geven wij u zoveel mogelijk zekerheden op een optimale financiële dienstverlening. Wat u van ons mag verwachten geven wij in dit document weer.

Wij onderscheiden 2 type relaties, afhankelijk van de advieswensen van u als relatie.

De adviesrelatie heeft de wens geholpen te worden bij het vinden van financiële rust, zekerheid en groei. De dienstverlening zoals in dit document omschreven, is hierbij uitgangspunt.

De productrelatie (ook wel execution only genoemd) daarentegen heeft bewust gekozen slechts op het gebied van één of meerdere specifieke producten bediend te willen worden. De dienstverlening, zoals in dit document omschreven, zal dan ook beperkt zijn tot dit specifieke product. Productrelaties zullen in principe vanaf kantoor bediend worden.

#### **2.1 Adviesfase**

##### **2.1.1 Inventarisatie**

1. Wij sturen u een afspraakbevestiging toe, waarin wij het onderwerp van gesprek bevestigen en u eveneens verzoeken om bepaalde informatie in de bespreking ter beschikking te hebben.
2. Wij inventariseren op grond van de door u verstrekte gegevens – **kosteloos** - uw persoonlijke omstandigheden, uw voorzieningen en uw huidige oplossingen. Hiertoe hebben wij op diverse gebieden specifieke inventarisatieformulieren samengesteld.

1. Indien u advies wenst met betrekking tot risico's aangaande uw inkomenspositie (dus ingeval van hypotheek, consumptief krediet, levensverzekeringen en inkomensverzekeringen) zijn wij verplicht om informatie bij u in te winnen betreffende uw financiële positie, risicobereidheid, kennis en ervaring en doelstelling.

3. Indien er mogelijk een beleggingselement in het financiële product zit, stellen wij altijd uw beleggingsrisicoprofiel vast.

#### 2.1.2 Analyse

1. Onze analyse is erop gericht complexe financiële vraagstukken te ontleden in deelgebieden, verbanden te leggen tussen alle beschikbare gegevens en adequate oplossingen te bedenken. Aan de hand van het doorvragen en schetsen van verschillende scenario's proberen wij de kern van het vraagstuk vast te stellen en te omschrijven.
2. Wij onderzoeken met u welke risico's u loopt en maken voor u inzichtelijk wat de vastgestelde risico's voor uw financiële positie betekenen.
3. Wij bepalen uw financiële (on)mogelijkheden aan de hand van de beschikbare gegevens.
4. Wij onderbouwen het financiële risico zoveel mogelijk cijfermatig. Hiervoor hanteren wij o.a. diverse door ons aangeschafte analyseprogramma's.

#### 2.1.3 Advies

1. Ons advies is erop gericht u raad te geven ten aanzien van de mogelijke oplossingen van uw financiële vraagstuk. Daarbij schetsen wij u de financiële gevolgen op het moment dat het financiële risico zich zou openbaren.
2. Wij adviseren u welke van de vastgestelde financiële risico's u zelf kunt dragen en welke u kunt verzekeren. En wij geven u een indicatie van de premie.
3. Wij beoordelen in hoeverre een (hypothecaire) kredietaanvraag verantwoord is, ter voorkoming van overkreditering.
4. Wij motiveren ons advies en maken u duidelijk hoe dit het eerder vastgestelde financiële vraagstuk beantwoordt.
5. In onze adviezen houden wij rekening met op dat moment geldende fiscale (on)mogelijkheden, zoals die voor uw situatie gelden.
6. Ten aanzien van onze advisering hebben wij intern een ethische gedragscode (inzage op verzoek) opgesteld, waarin wij hebben afgesproken, hoe in bepaalde zaken te handelen. Hieraan houden wij ons.

## 2.2 Uitvoeringsfase

#### 2.2.1 Selectie

1. Om uw keuzeprocess voor wat betreft de bij uw specifieke wensen en omstandigheden passende productoplossingen te vereenvoudigen, stellen wij op basis van bepaalde, met visie onderbouwde criteria per verzekeringsproduct vast met welke aanbieders wij op dat gebied samenwerken. Oftewel wij wegen onze financiële producten.
2. Dit selectieproces wordt continu herhaald. Hiermee waarborgen wij een up-to-date productassortiment.
3. In onze productselectie zoeken wij naar het beste product op basis van prijs en kwaliteit dat aansluit op de door ons vastgestelde criteria. Voor zover mogelijk overzien wij daarbij de gehele markt, om zo het aanbod van de met ons samenwerkende aanbieders te kunnen wegen.
4. Wij houden marktontwikkelingen scherp in de gaten en beoordelen steeds wat deze voor ons productassortiment betekenen en maken ons sterk voor passende oplossingen van eventueel nieuw ontstane risico's.

5. Wij streven ernaar u een brede markttoegang te kunnen bieden, die waarborgt dat u over de beste financiële producten kunt beschikken, aansluitend op de door ons vastgestelde criteria. Daarom onderhouden wij een professionele relatie met de verschillende aanbieders, teneinde goede premies, voorwaarden en committent voor u te kunnen bewerkstelligen.
6. Wij stellen ons periodiek op de hoogte van de financiële gesteldheid van de door ons geadviseerde financiële aanbieders op basis van openbare informatie. Wij kunnen u uiteraard op geen enkele wijze de solvabiliteit van een financiële aanbieder garanderen.
7. Daarnaast maken wij gebruik van diverse door ons aangeschafte vergelijkingsprogramma's om de prijs- kwalitatief beste financiële producten, aansluitend op de door ons vastgestelde criteria, voor u te selecteren.
8. Ingeval van het selecteren van belegging gerelateerde producten laten wij de kosten, de historische rendementen, de sharpe-ratio (verhouding rendement/risico) en standaarddeviatie (de mate van beweeglijkheid van de belegging) zien, zoals door de aanbieders verstrekt.
9. Wij zorgen ervoor dat het belegging gerelateerde product aansluit op uw beleggingsprofiel. Wij beleggen uw gelden nooit zelf. De aanbieder is altijd verantwoordelijk voor uw daadwerkelijke belegging.
10. Wij verstrekken u – indien van toepassing – offertes, polisvoorwaarden, financiële bijsluiters, etc.

#### 2.2.2 Bemiddeling

1. Voor complexe en impactvolle financiële producten geven wij een klantprofiel af.
2. Wij zorgen samen met u voor een volledige aanvraag.
  - a. wij vullen óf de aanvraag samen met u in, óf wij controleren de volledigheid van de door u ingevulde aanvraag. Tevens controleren wij of de aanvraag overeenstemt met de door u verstrekte informatie. Wij zorgen na ontvangst voor doorzending van de aanvraag aan de aanbieder. Daarvan stellen wij u schriftelijk (dan wel per mail) op de hoogte, of;
  - b. wij nemen samen de vragen van de digitale aanvraag door, waarna deze vervolgens digitaal wordt ingediend. In vervolg hierop ontvangt u de geprinte aanvraag met het verzoek deze te controleren, onjuistheden te corrigeren en ondertekend aan ons te retourneren.
3. Om tijdig dekking te hebben is een tijdige aanvraag cruciaal. Wij spannen ons in om de aanvraag op tijd van u te ontvangen.
4. Binnen de samenwerkingsovereenkomsten met onze aanbieders zijn wij bevoegd om bepaalde risico's in voorlopige dekking te nemen. Dit betekent dat deze risico's per direct verzekerd zijn. Mocht het risico vervolgens alsnog niet door de aanbieder worden geaccepteerd, dan ontvangt u van ons daarvan bericht en zullen wij nader afstemmen hoe hiermee om te gaan.
5. Wij behartigen uw belangen bij de acceptatie van de gewenste dekking door de aanbieder.
6. Wij helpen u bij het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
7. Wij stellen gezamenlijk de verzekerde bedragen vast, waarbij wij in specifieke zaken en na overleg een deskundige voor u kunnen inschakelen.
8. Wij begeleiden de verzorging van een eventueel noodzakelijke medische keuring.
9. Ten aanzien van een hypotheekaanvraag onderhouden wij zo nodig contact met partijen (makelaar, notaris, accountant, etc.) en zorgen wij ervoor dat de stukken juist en tijdig – indien tijdig aangeleverd – bij de notaris liggen.

## 2.3 Servicefase

### 2.3.1 Dossiervorming

1. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk (digitaal) dossier.

### 2.3.2 Polis controle

1. Als bewijs dat uw risico's verzekerd zijn, dient de polis. Het polis blad, de polisvoorwaarden en eventuele clausules vormen samen de polis. De polis moet overeenkomen met de aanvraag/wijziging, om zo bij schade de aangevraagde dekking te hebben. Daarom controleren wij zorgvuldig of de polis bescheiden conform de aanvraag/wijziging zijn opgemaakt, alvorens deze aan u te zenden.
2. Indien de polis onjuist is opgemaakt, zullen wij om een verbeterde en juiste polis verzoeken. Wij streven ernaar u slechts één juiste polis toe te laten komen.

### 2.3.3 Schadebehandeling

1. U sluit een verzekering met als doel om ingeval van schade aanspraak te kunnen maken op de verzekerde rechten van de polis. Als onafhankelijk bemiddelaar op uw polis treden wij namens u op. Een onmisbare schakel om te komen tot de gewenste financiële zekerheid.
2. Ieder schadegeval kan bij ons gemeld worden, zolang wij bemiddelaar op de polis zijn.
3. Ingeval van schade beoordelen wij uw gemelde schade eerst zelf aan de hand van de door u verstrekte gegevens. Als bemiddelaar mogen wij in principe namens de verzekeraar geen aansprakelijkheid erkennen, echter indien de schade naar onze mening gedekt is, stellen wij ons ten doel de schade ook vergoed te krijgen. Wij handelen daarin als ware het onze eigen schade.
4. U kunt gebruik maken van onze dienstverlening op het gebied van schadebehandeling zonder dat wij bemiddelaar op de polis zijn, mits specifiek overeengekomen en separate (beloning)-afspraken zijn gemaakt.
5. Onze schadebehandeling betreft het in behandeling nemen van uw schademelding, het informeren van verzekeraars, het behartigen van uw belangen richting verzekeraar en tegenpartij, de vertegenwoordiging van u bij de afwikkeling en het verzorgen van de schadeuitkering, met in achtneming van marktgebruik en polisvoorwaarden. Wanneer schades direct tussen u en tegenpartij worden afgewikkeld zullen wij u, indien gewenst, bijstaan met advies.
6. Ingeval van verzekerde arbeidsongeschiktheid begeleiden wij u bij het indienen van de schade en het vervolgtraject tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid.
7. Onze zakelijke belangen spelen bij onze wijze van schadebehandeling geen rol.

### 2.3.4 Belangenbehartiging

1. Als uw onafhankelijk bemiddelaar behartigen wij uw belangen. In onze gehele dienstverlening zoals omschreven staat u centraal. Belangenbehartiging is het hart van onze dienstverlening.
2. Wij zullen ons inspannen om uw belangen krachtig te behartigen. Daarbij zullen wij de belangen van de verzekeraar niet schaden, noch zullen onze zakelijke belangen een rol spelen.
3. Indien zich problemen voordoen met betrekking tot ingediende zorgnota's en bouwdepot-nota's proberen wij deze voor u op te lossen.
4. Indien bij de totstandkoming van de overeenkomst risicoverzwarende factoren aanwezig waren, zullen wij (laten) beoordelen of deze op een nader te bepalen tijdstip nog van toepassing zijn. Dit tijdstip wordt in onderling overleg in een agenda vastgelegd, waarna wij de passende actie op dat tijdstip ondernemen.



5. In onze persoonlijke contacten proberen wij u te attenderen op (on)mogelijkheden die fiscale en sociale voorzieningen bieden.
6. Indien er sprake is van overlijden, zullen wij die maatregelen treffen, die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten, waarop u of uw erfgenamen op grond van de afgesloten verzekeringsovereenkomst recht hebben. Tevens bespreken wij wat mogelijk en wenselijk is ten aanzien van de gedane uitkering(en).

#### 2.3.5 Premie-incasso

1. Ten aanzien van schade en levensverzekeringen en rente op leningen incasseert de aanbieder in principe rechtstreeks bij u.

#### 2.3.6 Prolongatie

1. In principe wordt uw verzekering op de contract vervaldatum stilzwijgend verlengd. De premie wordt periodiek (per premievervaldatum) bij u in rekening gebracht. Wij controleren de voortgang van beide zaken.
2. De door ons ontvangen prolongatiestukken zenden wij u indien u die niet ontvangt van de aanbieder.
3. Indien de aanbieder eventuele aanpassingen van premie en/of voorwaarden voorstelt bij de periodieke verlenging, zullen wij deze wijziging beoordelen.

Op grond van deze beoordeling kan de polis (ongewijzigd) voortgezet, aangepast, of bij een andere aanbieder aangeboden worden.

#### 2.3.7 Belastingaangifte en gerelateerde diensten

1. Wij kunnen de invulling van de belastingaangifte voor onze adviesrelaties op kantoor verzorgen; hiervoor brengen wij u een vaste prijs in rekening.
2. Indien u hiervan gebruik wenst te maken, dan verzoeken wij u direct na ontvangst van de jaarlijkse email contact met ons op te nemen.
3. Vervolgens ontvangt u een checklist van ons, waarin wij tevens aangeven welke documenten u mee dient te verzamelen, om tot een juiste belastingaangifte te komen.
4. Bij de invulling wordt niet uitsluitend gekeken naar het onderdeel Inkomstenbelasting;
  - A. wij beoordelen ook zaken die hier nauw mee samen hangen, zoals het recht hebben op o.a. zorgtoeslag, huur- toeslag, kind gebonden budget, vergoeding kinderopvang, kinderkorting en studiefinanciering;
  - B. wij verzorgen ook aanvragen voorlopige teruggaven inkomstenbelasting i.v.m. aftrekposten, zoals rente, hypotheek, studiekosten, ziektekosten, lijfrentepremie, etc.Voor deze aanvullende diensten rekenen wij eveneens een vaste vergoeding.
5. Bezwaarschriften en het geven van fiscale adviezen worden op basis van een urendeclaratie verzorgd; uiteraard ontvangt u vooraf een schatting van de verwachte benodigde uren.

Voor de verschillende tarieven verwijzen wij u naar bijlage 1.

#### 2.3.9 Beëindiging

1. Uw eventuele beëindigingsverzoek zullen wij aan de verzekeraar doorgeven.
2. De beëindigingsstukken worden door ons gecontroleerd en aan u gezonden. Eventuele premierestitutie zullen wij aan u overmaken.
3. Indien de verzekering eindigt/expireert en een uitkering volgt, dan nemen wij contact met u op, op welke wijze de uitkering het beste kan geschieden. Indien van toepassing en door u gewenst, informeren wij u over de mogelijkheden van aanwending van de uitkering.

## 2.4 Onderhoudsfase

### 2.4.1 Informatie

1. Door middel van actuele berichtgeving op de website en facebook pagina proberen wij u op de hoogte te houden van voor u relevante ontwikkelingen.

### 2.4.2 Wijzigingen

1. Indien u een wijziging in een financieel product wenst, kunt u deze bij ons melden en zullen wij deze wijziging vervolgens richting aanbieder verzorgen. Daarvan stellen wij u schriftelijk (dan wel per mail) op de hoogte.
2. Indien u een adviesrelatie bent, en u meldt een life-event (geboorte, adreswijziging, huwelijk/samenwoning, echtscheiding, verandering van werkgever, overlijden, pensionering, erfenis, start eigen onderneming, etc.) dan beoordelen wij wat dit voor uw complete financiële huishouding betekent en ondernemen de benodigde actie.
3. Ingeval van een adreswijziging stellen wij opnieuw de verzekerde bedragen van inboedel en woonhuis vast. Uiteraard allen als dit via ons is verzekerd.
4. Bepaalde bedrijfsmatige schadeverzekeringen kennen het principe van na verrekenen, omdat de premie bepaald is op een variabele premiefactor, waardoor een voorlopige premie geldt. Om de premie periodiek definitief vast te stellen worden de definitieve gegevens bij u opgevraagd.  
Naast het up-to-date houden van uw polis, krijgen wij hierdoor inzicht in de ontwikkeling van uw onderneming, met als doel om tijdig risicobepalende factoren uit de informatie te destilleren.
5. Indien u een wijziging in een levensverzekering of hypotheek wenst door te voeren, attenderen wij u op het feit dat u deze in principe gesloten heeft met een bepaald doel en voor een hiermee samenhangende periode. Tevens wijzen wij u op de fiscaal-juridische en financiële consequenties daarvan.
6. Wij houden de marktontwikkelingen scherp in de gaten en beoordelen steeds wat deze voor uw financiële positie betekenen en ondernemen daar waar nodig actie.
7. Indien gewenst kunnen wij u – tegen betaling – adviseren in en bijstaan bij het regelen van de waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij verandering van werkgever.

### 2.4.3 Onderhoud

2. Om uw financiële oplossingenpakket zo goed mogelijk blijvend aan te laten sluiten bij uw persoonlijke omstandigheden is met het onderhouden van uw pakket de cirkel rond. Als sluitstuk en tevens beginpunt is deze fase onmisbaar voor uw financiële rust, zekerheid en groei.
3. Wij maken concrete afspraken hoe wij onze gezamenlijke relatie zullen onderhouden.
4. Periodiek vragen wij u (schriftelijk/e-mail) naar mogelijk opgetreden / te verwachten life-events.
5. Periodiek hebben wij een persoonlijk onderhoud om onze relatie te verstevigen en te verdiepen, eventuele wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden te bespreken en uw financiële oplossingenpakket door te nemen.
6. Mocht uit dit onderhoud blijken dat uw financiële risico's gewijzigd zijn, dan zullen wij dit aan u terugkoppelen en overeenkomstig uw verzoek verdere acties ondernemen.
7. Sommige verzekerde sommen zijn geïndexeerd, om onderverzekering te voorkomen. Na verloop van tijd dienen onderverzekeringsgaranties actief verlengd te worden, om hun garantie te behouden. Daarnaast dienen verzekerde bedragen aangepast te worden naar gelang er zaken worden aangeschaft / geïnvesteerd is.
8. Ingeval wij u van dienst zijn op het gebied van beleggen zullen wij samen periodiek beoordelen in hoeverre u op koers ligt richting het oorspronkelijke beleggingsdoel.

9. Indien gewenst zijn aanpassingen als inleg verlagen/verhogen, horizon inkorten/verlengen, beleggingscategorie (qua risicoprofiel) wijzigen en beleggingsdoel bijstellen mogelijkheden.

### 3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een aantal zaken van u.

1. Dat u ons – in uw eigen belang – steeds de juiste en volledige gegevens verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zo zijn dat de verzekeraar ingeval van schade op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden, dan wel de polis nietig te (laten) verklaren.
2. Dat u ons inzicht geeft in uw behoefte aan dienstverlening en dat u kennis neemt van onze dienstverlening, welke u op onze website aantreft.
3. Om een volledig beeld van uw financiële risico's te hebben, is het van belang dat wij ook inzage hebben in de verzekeringen die elders lopen. Tijdens de inventarisatie verwachten wij van u dan ook openheid op dat gebied.
4. Als uw persoonlijke omstandigheden wijzigen of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verzoeken wij u ons dit zo spoedig mogelijk te melden. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven; voorbeelden van dergelijke wijzigingen zijn:  
geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, het eerste personeelslid aannemen, wijziging van bestemming van uw woning/bedrijfspan, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, wijziging van bedrijfsactiviteiten, start import/export, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning/bedrijfspan, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten voor u met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan uiteraard op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Dat u ons de volledig ingevulde en ondertekende aanvraag tijdig retourneert.
7. Dat u ons het volledig ingevulde, zo nodig door uw accountant gecontroleerde, naverrekeningsformulier tijdig retourneert.
8. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
  - a. Ondanks het feit dat wij de verzekeringspolissen uiterst zorgvuldig voor u controleren op juistheid, blijft u verantwoordelijk voor de beoordeling of de poli bescheiden de juiste weergave van de gewenste verzekeringsdekking geven, waarbij u bijzondere aandacht dient te besteden aan bijzondere en ontbindende voorwaarden, welke gevolgen kunnen hebben voor de schade-uitkering of dekking. Daarom is het, teneinde vast te stellen dat is gehandeld conform uw instructies, uw plicht de toegezonden polis bescheiden te beoordelen en te controleren.
  - b. Mocht u vragen hebben over de afgesloten verzekeringsdekking of vaststellen dat niet conform uw instructies is gehandeld of u onjuistheden in de polis opmaak signaleert, dan dient u ons per omgaande te informeren.
9. Wij verzoeken u om het overlijden van een verzekerde, schades en omstandigheden die kunnen leiden tot een schade-uitkering zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Bij de melding dient u alle feiten en omstandigheden te melden om de mogelijke schade-uitkering te onderbouwen. Niet tijdige of onvolledige schademelding kan gevolgen hebben voor de erkenning en de behandeling van de schademelding door verzekeraars.

10. Wij verzoeken u kennis te nemen van de voorwaarden van premiebetaling. U dient ervoor te zorgen dat de rentes en premies, verschuldigd voor de financiële dienst, tijdig en volledig worden voldaan, overeenkomstig de door ons of de aanbieder opgemaakte nota's of het bepaalde in de polis bescheiden.
  - a. In het geval u de premie niet (tijdig) kunt voldoen, verzoeken wij u contact met ons op te nemen. Wij kunnen dan u dan in contact stellen met de maatschappij om wellicht tot een betalingsregeling komen en financiële schade ten gevolge van het niet (tijdig) betalen voorkomen.
  - b. Bij niet tijdige betaling van de verschuldigde premie zal de maatschappij u een herinnering sturen met het verzoek alsnog voor betaling te zorgen. Indien premiebetaling binnen de gestelde termijn uit blijft zal de maatschappij indien mogelijk en noodzakelijk de premie-incasso uit handen geven aan een deurwaarder. De hieruit voortvloeiende kosten zullen voor uw rekening komen. Dit laat onverlet de onder c. genoemde gevolgen voor de dekking.
  - c. Indien u de verschuldigde premies niet tijdig of volledig betaalt, kan de aanbieder de dekking wegens wanbetaling opschorten of beëindigen, dan wel kan het tot gevolg hebben dat uitbetaling van de schade-uitkering kan worden geweigerd.
11. Indien u aanvullende vragen of suggesties heeft, dan verzoeken wij u om deze aan ons kenbaar te maken.
12. Wij stellen het op prijs als u ons informeert wanneer de dienstverlening niet aan uw verwachtingen voldoet. Door deze melding krijgen wij de mogelijkheid om ervan te leren en betreffende zaken te verbeteren. U kunt rekenen op een spoedige, adequate reactie van onze zijde.

#### **4. Hoe worden wij beloofd?**

##### **4.1. Transparant**

Met het Van Ochten Adviesgroep Dienstverleningsdocument willen wij u laten zien wat u van ons mag verwachten en in lijn hiermee zijn wij ook transparant over de wijze waarop u ons beloont voor onze diensten.

##### **4.2. Beloningsmodel**

Het is buiten schadeverzekeringen niet toegestaan om beloond te worden via de aanbieders. U ontvangt dus per advies of afname van een product een nota en onderhoudsincasso. U betaalt dus vooraf voor het advies en de bemiddeling en tijdens de looptijd een kleine vergoeding voor de service en onderhoud.

Met deze openheid behoort iedere schijn van belangenverstrengeling tot het verleden. Daarnaast zijn wij beter in staat om de balans te vinden tussen de aan u geleverde diensten en onze beloning. Al met al bieden wij u hiermee een fair beloningsmodel!

In de bijlagen kunt u alle tarieven gespecificeerd terug vinden.

##### **4.2.1. Gratis inventarisatiefase**

Binnen ons beloningsmodel is de allesbepalende inventarisatiefase gratis. Hiermee hoeft er financieel geen drempel te zijn om ons naar uw financiële zaken te laten kijken.

#### 4.2.2. Beloning op basis van vaste prijs en/of onderhoud

Voor diverse veelvoorkomende adviestrajecten en bijbehorende productoplossingen hebben wij vaste prijzen al dan niet gecombineerd met onderhoud samengesteld. Het risico op meer- en minderwerk ligt daarin bij ons. Slechts in uitzonderlijke dossiers en na overleg zal het meerwerk bij u in rekening worden gebracht. De vaste prijs zal dan als aparte nota aan u worden gepresenteerd.

#### 4.2.3. Beloning op basis van urendeclaratie

In het geval van specifiek afgesproken diensten berekenen wij u onze beloning op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Wij stellen u altijd in bezit van een gespecificeerde nota per opdracht.

#### 4.2.4. Incasso van de rechtstreekse beloning

Wij zenden u een factuur onder vermelding van de verleende dienst resp. urenspecificatie. Wij verzoeken u die factuur binnen 14 dagen na dagtekening te voldoen. In een aparte machtiging vragen wij toestemming voor het incasseren van de onderhoudsbijdrage van het product. Dit betreft een doorlopende incasso op uw rekening.

Ingeval van een factuur in verband met verleende diensten betreffende een nieuwe hypotheek zullen wij de notaris verzoeken deze factuur in de afrekening op te nemen.

Met de volledige transparantie, die wij u met het Van Ochten Adviesgroep dienstverleningsdocument willen bieden, weet u precies waar u aan toe bent. U ziet wat wij allemaal voor u doen en hoe u ons daarvoor beloont.

### **5. Wat is onze relatie met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten?**

Wij zijn een volledig zelfstandig financieel dienstverlener. Alle aandelen zijn in handen van de directie. Wij zijn als ongebonden bemiddelaar volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn in onze keuze van producten en aanbieders.

### **6. Hoe verloop de premiebetaling?**

Tegenover de risicodekking die een verzekering biedt, staat dat premie verschuldigd is. Premiebetaling kan op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

#### 6.1. Incasso door de aanbieder

1. voor de betaling van de verschuldigde premies aan de verzekeraar kunt u in principe kiezen uit betaling per acceptgiro en betaling middels automatische afschrijving. Op het aanvraagformulier kunt u de verzekeraar machtigen om de premie van uw rekening af te laten schrijven.
2. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg kunt u kiezen voor betaling per half jaar, kwartaal of per maand. A. als er kosten zijn gemoeid met de periodieke betaling, dan wordt u hierover vooraf over ingelicht.  
B. als u kiest voor gespreide betaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag op de premie voor.  
C. als u vragen hebt over afschrijving, het niet eens bent over de hoogte van de afschrijving, een afschrijving wilt terugvorderen of problemen heeft met de premiebetaling, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

## 6.2. Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden, dan wel besluiten de verzekering op te schorten. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten zullen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover onderhouden.

## 7. Hoe kunt u ons bereiken?

Wij willen goed bereikbaar zijn voor al onze relaties. U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Op kantoor: Ons kantoor is gevestigd aan de Doelwijk 9 3264 AC Nieuw- Beijerland

Telefonisch: Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot zaterdag van 09:00 tot 21:00 op nummer 06-30490421

Per email: U kunt uw mail altijd sturen naar [info@hypotheekadviesvooredereen.nl](mailto:info@hypotheekadviesvooredereen.nl).

Onze website: Op onze website [www.hypotheekadviesvooredereen.nl](http://www.hypotheekadviesvooredereen.nl) of [www.de-echtscheidingsplanner.nl](http://www.de-echtscheidingsplanner.nl) kunt u heel veel informatie vinden. Ook is het mogelijk formulieren te downloaden of een aantal berekeningen te maken. Als u het contactformulier invult, nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.

## 8. Hoe gaan wij om met elektronische communicatie?

Communicatie kan verlopen via e-mail of WhatsApp, soms aangevuld met bijgesloten elektronische data. Door in te stemmen met deze wijze van communicatie accepteren u en wij de hiermee verbonden risico's (inclusief de veiligheidsrisico's zoals onderschepping, ongeautoriseerde toegang, inbreuk, virussen en dergelijk). Ongeacht het feit dat wij beschikken over procedures inzake viruscontrole bent en blijft u verantwoordelijk voor de controle op virussen van alle elektronische communicatie verstuurd aan u. U bent tevens verantwoordelijk voor het controleren van de volledigheid van ontvangen e-mails. In het geval van een geschil zal de juridische status van het elektronische document niet in twijfel worden getrokken. De data uit ons systeem zal worden beschouwd als het van toepassing zijnde definitieve bestand van de elektronische data.

Wij maken u erop attent dat onze systeembeveiliging bepaalde soorten bestanden kan blokkeren. E-mails die dergelijke bestanden bevatten zullen ons mogelijk niet bereiken en er zal in dergelijke gevallen niet altijd een dienovereenkomstig bericht aan de afzender worden verstuurd.

## 9. Op welke wijze wordt onze kwaliteit geborgd?

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning verleend voor het bemiddelen en adviseren in diverse financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het WFT-register van financieel dienstverleners onder nummer 12018404. Registratie is wettelijk verplicht. U kunt dit register raadplegen op de website van de AFM [www.afm.nl](http://www.afm.nl)
3. Ons kantoor is aangesloten bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs ([www.seh.nl](http://www.seh.nl)) en de Nederlandse vereniging voor Hypothecair Planners ([www.nvhp.nl](http://www.nvhp.nl))
4. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van hun leden bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis op peil wordt gehouden.
5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten.

## 10. Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij op korte termijn contact met u op.
3. Alle klachten worden onder de supervisie van de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), waarbij ons kantoor is aangesloten onder nummer 300.013.340

De adresgegevens zijn:

KIFID

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 0900-3552248

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## 11. Hoe kunt u onze relatie beëindigen?

Wij hechten veel waarde aan de continuïteit in de relatie met u. Toch kunnen zich uitzonderlijke situaties voordoen waarbij u als klant de relatie met ons kantoor wenst te beëindigen. U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Door middel van een schriftelijke intermediairwijziging kunt u de aanbieder verzoeken de lopende producten over te dragen aan een andere adviseur.

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 aanbieder deze zorgplicht overneemt.

## **12. Hoe gaan wij om met wijzigingen ten aanzien van dit document?**

Dit document hebben wij voor de lange termijn opgesteld. Uiteraard kunnen zich ontwikkelingen voordoen, die aanpassing van dit document vereisen.

Derhalve houden wij ons het recht voor om wijzigingen in dit document eenzijdig door te voeren. U treft de actuele versie op onze website aan onder het kopje DVD.