

Dienstverleningsdocument

Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV & Beheermaatschappij Van Helvoort BV

Met dit dienstverleningsdocument (dvd) geven wij u naast algemene informatie over ons kantoor, informatie over onze dienstverlening, de beloning, onze klachtenregeling en een aantal algemene aspecten.

Wie zijn wij?

Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV & Beheermaatschappij Van Helvoort BV (verder te noemen "Van Helvoort RMIA")

Bezoekadres: Vliet 28, 5422 VV Gemert

Correspondentieadres: Postbus 13, 5420 AA Gemert

Van Helvoort RMIA adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van risicobeheer bedrijven, employee benefits, verzekeringen en pensioenen. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Bereikbaarheid

Telefoon: 0492- 37 11 00 (24 uur per dag / 7 dagen per week). Ook zijn wij dus buiten vaste kantoor tijden bereikbaar. Fax: 0492 – 37 11 01, internet: www.vanhelvoort.nl, e-mail: info@van-helvoortbv.nl

Openingstijden kantoor

Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17.30 uur en
Zaterdag van 09:00 t/m 13:00 uur, op de vestiging Ridderplein 5, of op afspraak.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Van Helvoort RMIA heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenen
- Lijfrente en Pensioen bankspaarproducten

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal adviesgebieden. Deze worden hierna toegelicht.

Dienstverleningsdocument

Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV & Beheermaatschappij Van Helvoort BV

Risicobeheer bedrijven

Als ondernemer loopt u risico's. Sommige risico's zijn goed op te vangen, andere vormen een bedreiging voor u en/of uw onderneming. Bovendien zorgt veranderende wet – en regelgeving ook voor de nodige onrust. Denk daarbij aan de terugtrekkende overheid op het gebied van sociale verzekeringen zoals bijvoorbeeld ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid de WIA/WGA, de Algemene Nabestaandenwet (ANW) of de Algemene Ouderdomswet (AOW).

Het is dan ook van belang uw situatie regelmatig in kaart te brengen en waar nodig zonder doublures of hiaten passende voorzieningen te creëren. Een deskundige analyse en een professioneel advies zijn hierbij onmisbaar. Van Helvoort RMIA is een uitstekende partner om u daarbij te helpen. In goed overleg met u beoordelen wij uw situatie. Op basis daarvan geven wij u een afgewogen, objectief verzekeringsadvies, uw wensen zijn daarbij onze leidraad.

Employee & Personal Benefits

Als ondernemer loopt u risico's. Sommige risico's zijn goed op te vangen, andere vormen een bedreiging voor u, of voor uw werknemers. Binnen deze categorie bieden wij een scala aan collectieve voorzieningen voor uw werknemers. Van motorrijtuigen tot arbeidsongeschiktheid en van zorg tot pensioen.

Verzekeringen

Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw verzekeringzaken goed geregeld, uiteraard met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Pensioenen

Binnen het adviesgebied Pensioenen bieden wij een breed pakket aan advies en bemiddeling op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Inventarisatie**

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart middels een checklist.

- **Advies**

Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.

- **Bemiddeling**

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

- **Nazorg**

Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

- **Adviesvrij**

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. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging, Adfiz.

Dienstverleningsdocument

Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV & Beheermaatschappij Van Helvoort BV

Ondernemersvrijheid

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 als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij 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 adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij als belangrijkste beloningsmodel een uit te betalen provisie door de verzekeraar. Voor complexe producten zoals arbeidsongeschiktheid, overlijdensrisico, lijfrente, pensioen en uitvaart brengen wij eenmalige advieskosten en doorlopende advieskosten in rekening, zie pag. 6.

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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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 wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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 verbouwing van uw woning, een echtscheiding, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Dienstverleningsdocument

Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV & Beheermaatschappij Van Helvoort BV

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. 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 zondig 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.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Van Helvoort RMIA over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder de meldingsnummers 1125722 (Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV) De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze eigen advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

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. Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan een medewerker van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. De insteek is om er samen uit te komen. Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 89 99

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Aansprakelijkheid

Van Helvoort RMIA is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering via de BAVAM bekend onder polisnummer 4943. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Van Helvoort RMIA is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM), vergunningsnummer 12006944 en 12015237
- Adfiz, branche vereniging
- NVGA, Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assuradeuren
- Erkenningsregeling RMIA (Registermakelaars in Assurantiën)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel, inschrijvingsnummer 17048205 en 17024306
- ISO 9001-2008, certificaatnummer RQA652953

Dienstverleningsdocument

Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV & Beheermaatschappij Van Helvoort BV

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Van Helvoort is bij de AFM geregistreerd onder de nummers 12006944 (Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV) en 12015237 (Beheermaatschappij Van Helvoort BV). Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

Adfiz

Van Helvoort RMIA is lid van ADFIZ. ADFIZ is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie adviseurs en makelaars in assurantiën. De bij ADFIZ aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt de ADFIZ als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op www.adfiz.nl voor meer informatie.

Erkenningsregeling RMIA (Registermakelaars in Assurantiën)

RMIA (Registermakelaars in Assurantiën) is een branchebrede erkenningsregeling. Er zijn in Nederland ongeveer 200 personen ingeschreven in deze erkenningsregeling. Het is een keurmerk dat binnen de financiële dienstverlening zijn onderscheidend vermogen heeft bewezen.

Doelstelling van de erkenningsregeling RMiA is het instandhouden en bevorderen van de vakbekwaamheid en integriteit van de makelaar in assurantiën. Het RMiA-register registreert personen en bedrijven, die zich op het gebied van kennis en vakbekwaamheid in positieve zin onderscheiden. Voor meer informatie kijk op www.rmia.nl.

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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV is bij het Kifid geregistreerd onder de nummers 300.003997 (Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV) en 300.010390 (beheermaatschappij Van Helvoort BV). Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Eindhoven staan wij geregistreerd onder de dossiernummers 17048205 (Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV) en 17024306 (Beheermaatschappij Van Helvoort BV). Kijk op www.kvk.nl voor meer informatie.

ISO 9001-2008

ISO 9001-2008 bevat eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem. ISO 9001-2008 wordt door interne en externe partijen (zoals certificatie-instellingen) gebruikt om te beoordelen of de organisatie in staat is te voldoen aan eisen van klanten, wet- en regelgeving en de eigen eisen van de organisatie. Op basis van deze norm is het kantoor sinds 1998 gecertificeerd. In februari 2013 is het certificaat verlengd tot 21 februari 2016.

Dienstverleningsdocument

Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën BV & Beheermaatschappij Van Helvoort BV

Tarieven dienstverlening

Productsoort	Aard van de dienstverlening	Reikwijdte	Indicatie aantal uur	Indicatie vergoeding	
				Doorloop provisie	
Motorrijtuigen en caravan	B, A, N	1 - 3	1 - 4	5% - 20%	
Ongevallen en ziekte	B, A, N	1 - 3	1 - 4	5% - 25%	
Transport en reis	B, A, N	1 - 3	1 - 4	5% - 25%	
Brand	B, A, N	1 - 3	1 - 4	5% - 27,5%	
Aansprakelijkheid	B, A, N	1 - 3	1 - 4	5% - 25%	
Rechtsbijstand	B, A, N	1 - 3	1 - 4	5% - 20%	
Krediet en borgtocht	B, A, N	1 - 3	1 - 4	5% - 15%	
Geldelijke verliezen	B, A, N	1 - 3	1 - 4	5% - 20%	
				Advieskosten eenmalig	Advieskosten jaarlijks
Arbeidsongeschiktheid	B, A, N	3 - 6	8 - 12	€ 750,- - € 1.500,-	10% - 15%
Overlijdensrisico	B, A, N	3 - 6	8 - 12	€ 350,- - € 1.500,-	10%
Pensioen (collectief)	B, A, N	3 - 6	4 - 40	5% - 7% + fee	Vaste fee
Lijfrente / pensioen (individueel)	B, A, N	3 - 6	8 - 12	€ 350,- - € 1.500,-	10%
Uitvaart	B, A, N	3 - 6	8 - 12	€ 250,-	-

Aard van de dienstverlening:

B = Bemiddeling A = Advisering N = Nazorg

Reikwijdte:

Het aantal aanbieders dat (minimaal) wordt vergeleken. Door diversiteit van producten en verzekeraars is hier een gemiddelde met bandbreedte aangegeven.

Indicatie aantal uur:

Indicatie gemiddeld aantal uren voor inventarisatie, advisering, bemiddeling en begeleiding maar exclusief nazorg! Door diversiteit van producten en verzekeraars is hier een gemiddelde met bandbreedte aangegeven.

Indicatie provisie:

Indicatie gemiddelde inkomsten voor inventarisatie, advisering, bemiddeling en begeleiding maar exclusief nazorg! Door diversiteit van producten en verzekeraars is hier een gemiddelde met bandbreedte aangegeven.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.