

Zo zijn wij u graag van dienst....

## Dienstverleningsdocument

vanoost verzekeringen – verzuim - pensioenen

### Kantoor

Juliana Bernhardlaan 8  
6432 GW Hoensbroek

T: 045 – 522 42 41

[www.vanoost.nl](http://www.vanoost.nl)  
[info@vanoost.nl](mailto:info@vanoost.nl)

**vanoost**

verzekeringen – verzuim - pensioenen



## **vanoost verzekeringen – verzuim - pensioenen in enkele woorden**

In 1936 is vanoost verzekeringen – verzuim – pensioenen opgericht. Het kantoor richt zich op cliënten in de regio Zuid- en Midden Limburg. Onze doelstelling is om cliënten een deskundig advies te geven over alle vormen van verzekeringen, verzuimzaken en pensioenen. Wij werken op ons kantoor met 5 personen. De werkwijze van het kantoor kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid in combinatie met een persoonlijke band met veel van de relaties. Cliënten zijn binnen ons kantoor mensen van vlees en bloed. Mensen die wij kennen en waarvoor wij de verantwoordelijkheid voelen dat de belangen die zij aan ons toevertrouwen naar beste kunnen worden behartigd. Een vertrouwen dat wij elke dag weer proberen waar te maken.

## **Informatie over onze dienstverlening**

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

## **Onze handelsnaam en adresgegevens**

### **vanoost verzekeringen –verzuim - pensioenen**

Juliana Bernhardlaan 8  
6432 GW Hoensbroek

T: 045 – 522 42 41

Postbus 59  
6430 AB Hoensbroek

[www.vanoost.nl](http://www.vanoost.nl)  
[info@vanoost.nl](mailto:info@vanoost.nl)

### **Telefoon buiten kantooruren**

F.C.M. de Rouw : 06 – 54 717 987  
R.J.M. Klinkers : 06 – 41 721 388

Bij spoed, bijvoorbeeld in geval van een ongeval, overlijden of ingrijpende schade, kunt u ons bereiken via de bovengenoemde telefoonnummers. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op het antwoordapparaat. U wordt dan de volgende ochtend teruggebeld.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per e-mail, post of via onze website.

## **Registratie AFM en keurmerken**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12009775. Op grond van deze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- betaalrekeningen;
- consumptief krediet;
- elektronisch geld;
- inkomensverzekeringen;
- pensioenverzekeringen;
- premiepensioenvorderingen
- schadeverzekeringen particulier;
- schadeverzekeringen zakelijk;
- spaarrekeningen;
- vermogen;
- zorgverzekeringen.

Binnen de verschillende adviesgebieden van ons kantoor voldoen wij (uiteraard) aan de opleidingseisen die hiervoor vanuit de Wet Financieel Toezicht (WFT) worden gesteld. Zodoende kunt u er zeker van zijn dat de vakkennis van onze medewerkers actueel is.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeraars.

Continu volgen wij de ontwikkelingen rondom de producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiervoor werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Op uw verzoek kunnen wij u een lijst overhandigen van de aanbieders waarmee wij een zakelijke relatie onderhouden. Wij hebben ons adviesproces zodanig ingericht, dat u kunt vertrouwen op de kwaliteit ervan. Ons advies komt pas tot stand nadat wij uw wensen en omstandigheden grondig hebben geïnventariseerd en geanalyseerd. Onze adviezen lichten wij uitvoerig aan u toe en – voor zover het complexe producten betreft – documenteren deze, zodat wij u ook in de toekomst bij verandering van omstandigheden weer van dienst kunnen zijn.

### **Wat wij van u vragen**

Wij vertrouwen er op dat u bij de inventarisatie van uw wensen en eisen ons zonder terughoudendheid alle informatie verschaft die relevant is voor het advies dat u van ons vraagt. Dat geldt bij aanvang van de relatie, maar ook tijdens de duur van de relatie, voor zover u deze zorg ook aan ons toevertrouwt. Wij spannen ons in om voor de producten die via onze bemiddeling tot stand zijn gebracht u in de toekomst regelmatig te voorzien van relevant nieuws. Met dit doel stelt u ons in kennis van uw contactgegevens, waaronder ook uw emailadres, en houdt u ons op de hoogte van veranderingen hierin.

### **Privacy**

Alle gegevens die u ons beschikbaar stelt zijn in vertrouwde handen. Wij gebruiken de informatie alleen voor het doel waarvoor u deze heeft beschikbaar gesteld. Uw gegevens worden opgenomen in een gegevensbestand. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij deze door ons worden ingeschakeld om de gewenste voorziening te treffen. Denk hierbij aan het aanvragen of wijzigen van een verzekering. Wilt u hierover meer weten? Kijk dan op onze website voor ons Privacystatement of vraag dit bij ons op.

### **Transparante kosten**

Om onze diensten op een verantwoorde wijze te kunnen verlenen, maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan personeelskosten, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van onze werkzaamheden en de aard van het product waarin wij voor u bemiddelen, hanteren wij verschillende beloningsmethoden. Bij complexe producten maken wij hierover afzonderlijk afspraken met u en leggen deze afspraken vast.

### Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product; bij verzekeringen is dat de premie.

### Vergoeding per uur of vast tarief

Bij complexe producten – zoals bij pensioenen of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen – laten wij u vooraf weten welk tarief wij in rekening brengen voor onze advisering en dienstverlening.

### Beheersovereenkomst

Voor het onderhoud van specifieke voorzieningen als inkomensverzekeringen voor uw medewerkers, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenen die via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen c.q. in ons agentschap lopen, zullen wij u vragen hiervoor een beheersovereenkomst met ons af te sluiten.

**Klachten**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Vraagt u gerust onze klachtenregeling op, zodat u weet wat u hierin van ons kunt verwachten. Mocht u van mening zijn dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Wij zijn aangesloten bij het KiFiD onder nummer 300.006324. Telefonisch is het KiFiD bereikbaar onder telefoonnummer 070 – 333 89 99, via internet op [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. Wilt u meer weten, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

**Wij helpen u graag verder!**