

**Met deze dienstenwijzer willen wij ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening. Zo weet u waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. Hiermee voldoet Beter Leven Advies Veluwe aan de Wet op het financieel toezicht waarin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u – voorafgaand aan het uitbrengen van advies – te informeren.**

### **Wie is Beter Leven Advies Veluwe en welke diensten verlenen wij?**

Beter Leven Advies Veluwe is een regionaal werkende financiële dienstverlener. Onze financiële dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies en bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken
- Pensioenen
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen
- Financieringen
- Financiële planning

Onze organisatie is aangesloten bij SEH.

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Beter Leven Advies Veluwe geregistreerd onder nummer 08.16.40.25.

Beter Leven Advies Veluwe voldoet aan de wet- en regelgeving zoals vastgelegd in de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). Beter Leven Advies Veluwe is geregistreerd onder vergunning nr. 120.17.323.

### **Wat mag u van ons verwachten? / Onze diensten**

Wij beschikken over de juiste kennis, expertise en contacten met financiële instellingen die nodig zijn om u te voorzien van deskundig advies. Een financieel product is altijd maatwerk en vraagt daarom om de aandacht van een specialist. Uw wensen en persoonlijke situatie zijn de basis van onze dienstverlening.

We starten met een zorgvuldige inventarisatie van uw financiële situatie, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis hiervan stellen wij een klantprofiel op, welke wij als uitgangspunt gebruiken voor een passend advies. Deze inventarisatie verplicht u uiteraard tot niets.

Wij ondersteunen u bij de keuze voor de financiële producten die het beste aansluiten op uw persoonlijke situatie. Wij bekijken alle alternatieven en geven aan wat de voor en nadelen zijn. Wij doen zaken met meer dan 20 verschillende financiële instellingen om, in overleg met u, het best passende product met natuurlijk de laagst mogelijke maandlasten te vinden. Door onze vele goede contacten krijgt u altijd scherpe condities. Keuzevrijheid staat voorop! Wij adviseren u het best passende product, maar de keuze ligt uiteindelijk bij u!

Hebt u een keuze gemaakt? Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze.

Ook als uw hypotheek is afgesloten, houdt onze dienstverlening niet op. Nadat u het betreffende financiële- of verzekeringsproduct heeft afgesloten bieden wij hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw productaanbod moet worden aangepast. Wij controleren daarom periodiek of uw financiële producten nog aansluiten op uw persoonlijke situatie.

Beter Leven Advies Veluwe zal op uw verzoek handelen en u informeren. Indien wenselijk onderhouden wij namens u de contacten met de financiële instellingen bij wie het betreffende product is afgesloten.

### **Wat verwachten wij van u?**

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

### **Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?**

Wij zijn bereikbaar op de volgende dagen.

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| Maandag t/m donderdag | 9.00 uur – 21.00 uur |
| Vrijdag               | 9.00 uur – 17.00 uur |

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| Postadres | Koningspage 52                 |
| Postcode  | 7361 ZW                        |
| Plaats    | Beekbergen                     |
| Telefoon  | 055-5063900                    |
| Email     | j.van.goor@beterlevenadvies.nl |
| Website   | www.beterlevenadvies.nl        |

### **Onze relatie met financiële instellingen**

Wij kunnen voor u bemiddelen tussen ruim 20 zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen, sparen en beleggen en financieringen bij één bepaalde financiële instelling onder te brengen.

### **Betalingen aan financiële instellingen**

U krijgt van de financiële instelling waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder.

Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

### **Hoe worden wij beloond?**

De beloning van onze dienstverlening bevat meerdere keuzemogelijkheden. Voorafgaand aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken (dienstverleningsdocument) en de afspraken schriftelijk vastgelegd (dienstverleningsopdracht).

De uitleg van de diverse mogelijkheden zijn terug te vinden in het betreffende dienstverleningsdocument.

- Beloning op basis van provisie
- Beloning op basis van uurtarief
- Beloning op basis van een vast tarief

### **Van welke kwaliteit is de dienstverlening van Beter Leven Advies Veluwe?**

Wij voldoen aan de wettelijke eisen om in verzekeringen en andere financiële diensten te mogen bemiddelen. Daarnaast worden we regelmatig bijgeschoold om onze vakkennis actueel en op hoog niveau te houden. Tevens beschikken we over branche erkenningen, waaronder Erkend Hypotheekadviseur. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid.

### **U hebt de mogelijkheid onze relatie te beëindigen.**

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de betreffende leverancier uw verzekering of andere financiële dienst – die wel blijft doorlopen – overdragen naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Dit zal alleen bij hoge uitzondering gebeuren. Uw belangen worden dan behartigd door een andere tussenpersoon van uw keuze.

### **Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?**

Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. U kunt zich schriftelijk richten tot onze directie. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een passende oplossing te komen. Indien u niet tevreden bent over de klachtafwikkeling, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de volgende instantie:

Voor klachten met betrekking tot verzekeringen:

[Klachteninstituut Financiële Dienstverlening](#)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T 0900-3552248

E [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

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