



VLIEG Hypotheken B.V.

VLIEG Hypotheken

VLIEG Assurantiën B.V.

VLIEG Verzekeringen, VLIEG Bedrijfsverzekeringen

VAG Assuradeuren B.V.

Volmachtbedrijf

VLIEG Advies Groep B.V., Robijnstraat 7, 1812 RB Alkmaar, Postbus 1003, 1810 KA Alkmaar,

Telefoon

(072) 5414243, E-mail: hypotheek@vlieg.nl verzekeringen@vlieg.nl

bedrijven@vlieg.nl, Website: www.vlieg.nl

DIENSTENWIJZER

VLIEG ADVIES GROEP B.V.

Geachte relatie,

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door de VLIEG Advies Groep B.V., bestaande uit VLIEG Hypotheken B.V., VLIEG Assurantiën B.V. (tevens handelend onder de naam VLIEG verzekeringen en VLIEG bedrijfsverzekeringen) en VAG Assuradeuren B.V.

Wij adviseren en bemiddelen in financiële dienstverlening. Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze financiële dienstverlening gebruik te maken, dan weet u wat we van elkaar mogen verwachten.

WIE ZIJN WIJ?

Wij zijn deskundige adviseurs en bemiddelaars op het gebied van hypothecair krediet, bankspaarproducten, verzekeringen, bedrijfsverzekeringen en pensioenen. Wij maken samen met VLIEG Makelaars OG B.V. deel uit van de VLIEG Advies Groep B.V. te Alkmaar. De VLIEG Advies Groep is opgericht in 1974 en is met name actief in de provincie Noord-Holland.

ONZE BEREIKBAARHEID

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties van makelaardij, hypotheken en verzekeringen en hebben daarom naast het hoofdkantoor in Alkmaar ook kantoren door heel Noord-Holland. Voor een overzicht van onze vestigingen verwijzen wij u naar onze website www.vlieg.nl

U kunt ons op veel manieren bereiken. Voor de adresgegevens, telefoon - en e-mailadressen en de openingstijden van de vestigingen verwijzen wij u ook naar onze website www.vlieg.nl en de gegevens vermeld boven aan deze dienstenwijzer.

Indien u ons mondeling een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), verzoeken wij u dit schriftelijk te bevestigen per post of e-mail.



ONZE DESKUNDIGHEID

De Wet op het Financieel Toezicht (Wft) stelt hoge eisen aan de deskundigheid van de medewerkers van een financiële dienstverlener. Wij zijn in het bezit van alle relevante diploma's en certificaten noodzakelijk om te mogen adviseren en bemiddelen in de financiële diensten waarvoor de AFM ons een vergunning heeft gegeven. Daarnaast bekwamen onze adviseurs zich in hun vak via de wettelijke permanente educatie (PE).

(WETTELIJKE) REGISTRATIES & LIDMAATSCHAPPEN

De VLIEG Advies Groep B.V. staat bij diverse organisaties geregistreerd en wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een aantal organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en bemiddeling en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Adfiz

Wij zijn aangesloten bij Adfiz. Adfiz is per januari 2010 de nieuwe branchevereniging van adviseurs in financiële zekerheid en kent bij de start ongeveer 1400 leden. Tot januari 2010 waren wij lid van de NVA. Door bundeling van de krachten en het daarmee realiseren van een breed draagvlak, zet Adfiz in op een krachtige belangenbehartiging van het intermediaire veld. De kantoren die lid zijn van Adfiz voldoen aan strenge kwaliteitseisen en zijn vrij in hun advisering. Hierdoor kunt u erop vertrouwen dat een Adfiz-lid u voorziet van deskundig en professioneel advies. Meer informatie over Adfiz kunt u vinden op www.adfiz.nl.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De VLIEG Advies Groep B.V. heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een collectieve vergunning van de AFM onder nummer 12004950 voor het uitoefenen van ons bedrijf. Het register van vergunninghouders en onze gegevens kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Beroepsaansprakelijkheid

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

College van Bescherming van Persoonsgegevens (CBP)

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer m1152957. Informatie kunt u vinden op www.cbppweb.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

Wij staan ingeschreven in het Handelsregister van de KvK onder de volgende nummers:

VLIEG Advies Groep B.V. 37033547

VAG Assuradeuren B.V. 37046758

VLIEG Assurantiën B.V. 37036795

VLIEG Hypotheken B.V. 37077336



Klachten Instituut 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 schriftelijk wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Ons nummer bij KIFID is 300.002353. Zie ook www.kifid.nl.

Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA)

VAG Assuradeuren, ons volmacht bedrijf, is lid van de NVGA. De NVGA stelt hoge eisen aan haar eigen organisatie en aan haar leden waar het gaat om integriteit en professionaliteit. Zij streeft naar openheid en transparantie bij het bereiken van haar doelstellingen Voor meer informatie www.nvga.nl.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

VLIEG Hypotheken B.V. is aangesloten bij de Stichting Erkende Hypotheekadviseurs. Zie www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl

ONZE DIENSTVERLENING

Wij beschikken over een vergunning volgens de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). Op basis hiervan zijn wij bevoegd om te mogen adviseren en bemiddelen binnen de financiële dienstverlening:

Hypothecair krediet

Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Immers, u beslist hier over een verplichting die u voor een langere periode aangaat.

Levensverzekeringen & pensioenen

Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Van een eenvoudige verzekering om een uitvaart te bekostigen tot complexere verzekeringen om uw pensioen voor later goed te regelen. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn.

Schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt in het geval dat bijvoorbeeld uw inboedel beschadigd raakt of u een aanrijding met uw auto krijgt. Het is verstandig om uw schadeverzekeringen te laten toetsen op de diverse (wets)wijzigingen die hebben plaatsgevonden.

Indien wij uw belangen mogen behartigen op het gebied van (complexe) financiële producten, dan kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Wij brengen uw persoonlijke situatie in kaart en maken een inventarisatie van uw financiële positie, uw kennis en ervaring op financieel gebied, uw doelstellingen en uw risicobereidheid. Tevens bekijken wij uw huidige financiële producten. Na het analyseren van deze gegevens adviseren wij u over bijvoorbeeld welke hypothecaire financiering of welk pensioen het beste aansluit bij uw persoonlijke situatie en welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden. De overwegingen die ten grondslag liggen aan onze adviezen lichten wij u toe.

Indien u akkoord gaat met ons advies en wij bemiddeling met u zijn overeengekomen dan regelen wij de offerte en aanvraag van de hypotheek en/of verzekering voor u. Wij bemiddelen bij het afsluiten van de geadviseerde hypotheek en/of verzekeringen en staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring en desgewenst zorgen wij voor een voorlopige (risico)dekking. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen. In een later stadium controleren wij of hypotheek (offerte) en/of de polis(dekking) die u van de geldverstrekker dan wel verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is opgemaakt. Alle stukken die op u betrekking hebben worden door ons bewaard in een persoonlijk dossier.

Over de hypotheek die u afgesloten heeft, bent u rente verschuldigd. Wij controleren of de geldverstrekker de juiste geoffreerde hypotheekrente voor u hanteert. Voor verzekeringen bent u premie verschuldigd. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.

Onze dienstverlening omvat nazorg. Dit betekent dat wij ons inspannen om ervoor te zorgen dat uw hypotheek blijvend aansluit bij uw persoonlijke situatie. Wij onderhouden periodiek contact met u via e-mail of andere communicatiekanalen op de hoogte.

Wanneer er relevante wijzigingen plaatsvinden in de sociale of fiscale wetgeving, informeren wij onze relaties hierover. Indien gewenst, analyseren wij de impact van deze wijzigingen op uw persoonlijke situatie en adviseren wij u over mogelijke aanpassingen.

Wij vinden het belangrijk dat uw hypotheek niet alleen nu, maar ook in de toekomst blijft aansluiten bij uw wensen. Veranderingen in uw persoonlijke situatie kunnen gevolgen hebben voor uw hypotheek. Om uw hypotheek optimaal aan te kunnen passen, is het belangrijk dat u ons op de hoogte houdt van wijzigingen in uw situatie. Samen zorgen we ervoor dat uw hypotheek aansluit bij uw huidige en toekomstige behoeften.

Ook op het gebied van levensverzekeringen bieden wij u nazorg. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt wijzigen of beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze wijziging of voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of premievrij maken van de levensverzekering.

Rond de einddatum van uw levensverzekering bespreken wij met u uw mogelijkheden en wensen met betrekking tot het eindkapitaal. In het geval van lijfrente -verzekeringen bespreken wij aan het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is, bijvoorbeeld de verzekering verlengen, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.

Indien recht op een uitkering, ontstaan door overlijden van de verzekerde, kunnen wij maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of verandering van baan.



WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang, met name voor de uitkering in geval van schade. Heeft u elders een hypotheek en/of verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is onder meer nodig om bijvoorbeeld te bepalen of er in uw geval sprake is van onder - of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de verzekerde risico's, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, wijziging van werkgever, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan - en verbouw van uw woning en verhuizing.

Wij onderhouden alle contacten met de geldverstrekker en de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de geldvertrekker en/of verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de geldverstrekker en/of verzekeraar. Wij vragen u de gegevens in ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

ONZE RELATIE MET AANBIEDERS

Wij kennen geen verplichtingen om financiële producten bij bepaalde instellingen onder te brengen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van alle financiële instellingen kunnen adviseren. Dit betekent voor u een extra waarborg met betrekking tot onafhankelijkheid.

Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij betrekken in onze advisering de producten van alle aanbieders. Het advies voor de cliënt is gebaseerd op een objectieve analyse. Dat wil zeggen dat een toereikend aantal in de markt beschikbare vergelijkbare financiële producten van verschillende aanbieders in de analyse is betrokken. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij vooraf of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

VAG Assuradeuren B.V. heeft een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Ons volmacht bedrijf VAG Assuradeuren B.V. is onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op de website (www.vag-assuradeuren.nl) van VAG Assuradeuren B.V. kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.



BETALINGEN

Hypotheek, krediet & rente

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s) dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een nota of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker(s).

Verzekering & premie

Premiebetalingen kunnen per polis op verschillende wijzen plaatsvinden:

Incasso door VLIEG Assurantiën B.V.

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) zenden van een nota met betaling door u per bank;
- b) automatische afschrijving van bank middels een machtiging;
- c) via een rekening - courant verhouding indien u voldoet aan de voorwaarden.

Premies worden in principe per jaar betaald. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, bijvoorbeeld per maand, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij tegen welke koers dat gebeurt. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Incasso door de verzekeringsmaatschappij

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten afschrijven.

Premies worden in principe per jaar betaald. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, bijvoorbeeld per maand, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Afspraken rondom premiebetaling

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



INFORMATIE OVER ONZE BELONING

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten (marketing, automatisering, personeel, huisvesting, opleidingen etc.). Kort samengevat ontvangen wij van u onderstaande beloning voor onze financiële dienstverlening. Meer informatie over onze beloning vindt u op onze vergelijkingskaart.

Beloning op basis van provisie

De beloning voor onze dienstverlening aan u is een van tevoren afgesproken tarief. Voor schadeverzekeringen geldt actieve beloning transparantie. Wij informeren u over het bedrag van de afsluit- en doorlopende provisie bij particuliere schadeverzekeringen.

Beloning op basis van declaratie

Voor sommige van onze financiële producten en onze dienstverlening met betrekking tot deze producten berekenen wij u een vergoeding op basis van vaste tarieven die wij vooraf met u hebben overlegd en met u zijn overeengekomen. Vanaf 1 januari 2013 geldt het provisieverbod voor de volgende financiële producten:

- complexe financiële producten;
- hypothecaire kredieten;
- betalingsbeschermers;
- levensverzekeringen;
- overlijdensrisicoverzekeringen;
- individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen;
- uitvaartproducten;
- dienstverlening onder het Nationaal Regime Mifid (NR Mifid).

Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Onze dienstverlening en beloning leggen wij vervolgens in een overeenkomst vast.

BEEINDIGING VAN DE RELATIE

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) en/of bank(en) verzoeken de lopende financiële producten over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw financiële producten ligt bij ons totdat een ander intermediair (van uw keuze) of aanbieder deze zorgplicht overneemt.

KLACHTENPROCEDURE

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure (zie onze website www.vlieg.nl) kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid.)



U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden. Informatie over het klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag.

Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om ons naar een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.