



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: VanBerkelAdviesgroep BV. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens (1)

VanBerkelAdviesgroep BV
Balkenweg 2a
9405 CC Assen
Postbus 291
9400 AG Assen

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: [0592 - 317840](tel:0592-317840)
Fax: [0592 - 316856](tel:0592-316856)
E-mail: info@vanberkeladviesgroep.nl
Internet: www.vanberkeladviesgroep.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via www.vanberkeladviesgroep.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 uur tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.vanberkeladviesgroep.nl www.vbaservice.nl

Lidmaatschappen en registraties (2)

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

- [AFM](#)
- [Adfiz \(voorheen NBVA\)](#)
- [SEH](#)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. [Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004055.](#) Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie- adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden. [Ons lidnummer is 20100384](#)

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV)

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 Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. [Ons aansluitnummer bij de SKV is 21324354.](#)

SEH

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) is opgericht in 1998 en stelt zich ten doel, ten behoeve van een goed advies aan de consument, die voorwaarden voor de hypotheekadviseur te scheppen om zijn vakbekwaamheid op een hoger niveau te brengen. Hiertoe ontwikkelt zij examens waarmee de hypotheekadviseur zich kan kwalificeren als 'Erkend Hypotheekadviseur' en stelt zij jaarlijks een zogenaamd PE -programma samen. Daarnaast is zij gesprekspartner

voor diverse overheidsinstanties en belangengroepen met betrekking tot deskundigheidseisen en andere eisen (zoals integriteit) voor hypotheekadviseurs. Bovendien wil de SEH bijdragen aan het belang van de financiële sector en aan de goede naam van deze sector.

Kamer van Koophandel

[In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 4076069.](#)



Met het oog op uw financiële toekomst

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen (3)

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. [Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.](#)

Levensverzekeringen (4)

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. [Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.](#)

Hypothecair krediet (5)

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn.

[Wij mogen u op het gebied van hypotheek bemiddelen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.](#)

Consumptief krediet (6)

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. [Ons kantoor mag bemiddelen en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.](#)

Betalen en sparen (7)

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. [Ook op dit terrein mag ons kantoor u met raad en daad bijstaan en adviseren wij producten van de Regio Bank. Voor betaalrekeningen adviseren wij ook alleen rekeningen van de Regio Bank](#)

Effecten en beleggen (8)

[Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.](#)

Elektronisch geld (9)

.

Beleggingsobjecten (10)

.



Met het oog op uw financiële toekomst

Hoe komen wij tot een advies?

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. Een uitzondering geldt voor Betalen en Sparen (7) deze producten brengen wij exclusief onder bij de Regio Bank.

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 (11)

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 groot aantal factoren. 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.

Als 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. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

(12)

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijze vergoed.

- Behandeling met een uurtarief
- Behandeling tegen een verrichtingentarief (vast bedrag)
- Combinatie van bovenstaande
- Keuze uit diverse service-pakketten zie brochure of www.vbaservice.nl
- Doorlopende provisie op niet complexe producten

Wij zullen altijd , voor aanvang van de activiteiten , een prijsafspraken met u maken. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.



Met het oog op uw financiële toekomst

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.

het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. 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 als 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 zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken 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 andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat



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.

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.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons
(13)

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Verzekeringen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
Telefoon: 070 - 333 89 99
Fax: 070 - 333 89 00

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

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. In het Basispakket zit een Digitale Polismap. Hierin kunt u met uw eigen inlogcode inloggen en uw polisgegevens inzien, wijzigingen doorgeven en het verloop van de schadeafhandeling inzien. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.