

DIENSTENWIJZER

Maak kennis met

Van Loon

Financieel advies voor iedereen

Welke informatie vind je in deze dienstenwijzer?

Wij geven je graag een kijkje in onze keuken. Daarom zetten wij in deze dienstenwijzer op een rijtje wie we zijn en wat je van ons mag verwachten. Ook laten we zien wat wij van jou als klant verwachten om zo tot een prettige samenwerking te komen.

In deze dienstenwijzer vind je de volgende onderwerpen:

1. Van Loon
 - Wie zijn wij?
 - Wat doen wij voor jou?
 - Hoe werken wij?
2. Wat verwachten wij van jou?
3. Klachtenprocedure en AVG
 - Wat doen we als je een klacht hebt?
 - Hoe gaan we om met jouw gegevens?
4. Vergoedingen en kosten
 - Wat betaal je voor onze werkzaamheden?
 - Beheerst beloningsbeleid

1 Van Loon | verzekeringen | hypotheeken | pensioenen

1.1. Wie zijn wij?

Van Loon is een moderne financiële dienstverlener. Onze collega's kennen als geen ander de weg in de wereld van (zakelijke) verzekeringen, hypotheeken, zakelijke financieringen, bankzaken en pensioenen. Wij zijn onafhankelijk en hebben geen enkele financiële binding met banken of verzekeraars. Of je nu op zoek bent naar een autoverzekering, een nieuwe hypotheek wilt afsluiten of advies wil over je pensioen. Bij ons ben je op het juiste adres.

Van Loon is een familiebedrijf en al meer dan 85 jaar een begrip als betrouwbare financiële dienstverlener. We zijn een groeiend bedrijf met een frisse blik op ons vak. Er zijn dertien Van Loon-vestigingen in Brabant en Zuid-Holland waaronder in Breda, Den Haag, Rotterdam, Den Bosch en het hoofdkantoor in Dordrecht. Vanuit onze verschillende vestigingen adviseren en bemiddelen wij en bieden we nazorg waarbij jouw belang altijd voorop staat. Dankzij ons eigen volmachtbedrijf, Van Loon Volmacht, hebben wij de bevoegdheid om namens meerdere verzekeraars zelfstandig te handelen. Hierdoor krijg je nog snellere en betere service.

Voor ons is het belangrijk om al onze particuliere en zakelijke klanten met RESPECT te benaderen. En respect is voor ons meer dan een woord. RESPECT beschrijft wie we zijn, waar we voor staan en hoe we werken. Het wordt namelijk gevormd door de eerste letters van onze zeven kernwaarden:

Resultaat- en oplossingsgericht

Eerlijk

Servicegericht

Plezier en enthousiasme

Eigenheid

Creatief

Teamwork

Algemene gegevens

Kamer Van Koophandel nummer: 12036499

Waar vind je ons?

Bezoekadres Dordrecht (HQ):

Burgemeester de Raadtsingel 65
3311 JG Dordrecht

Bezoekadres Breda:

Markendaalseweg 63
4811 KA Breda

Bezoekadres Den Haag:

Laan van Meerdervoort 708
2564 AM Den Haag

Bezoekadres Dongen:

Bolkensteeg 21
5103 AA Dongen

Bezoekadres Etten-Leur:

Lange Brugstraat 34
4871 CP Etten-Leur

Bezoekadres Leiden:

Korevaarstraat 19
2311 JT Leiden

Bezoekadres Rotterdam:

Kortekade 58

3062 GT Rotterdam

Bezoekadres Udenhout:

Kreitenmolenstraat 55

5071 BB Udenhout

Bezoekadres Den Bosch:

Burgemeesters Godschalxstraat
78
5236 AC 's-Hertogenbosch

Bezoekadres Rijswijk (Schilder Zeker Plan):

Haagweg 177
2281 AJ Rijswijk

Postadres:

Postbus 841
3300 AV Dordrecht

Hoe kunt u ons bereiken?

Telefoon

Breda: 076-5658551
Breukelen: 030-2512021
Dongen: 0162-372237
Den Haag: 070-8872531

Leiden: 071-8200376
Rotterdam: 010-8208935
Udenhout: 0162-372237
Dordrecht: 078-6142222

Den Bosch: 073-6211255
Etten-Leur: 076-5035436

E-mail: info@van-loon.nl
Website: www.van-loon.nl

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op financiële instellingen. Alleen een onderneming die aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt een vergunning om financieel advies te verlenen. De AFM heeft aan Van Loon deze vergunning verstrekt onder het nummer **12004748**.

Van Loon heeft o.a. een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypotheken
- Spaar- en betaalproducten
- Zorgverzekeringen
- Employee benefits
- Financieringen
- Financiële planning
- Vermogensbeheer
- Pensioenen

Algemene voorwaarden

Onze algemene voorwaarden zijn te vinden op onze website (www.van-loon.nl).

Vakbekwaamheid

Wij zijn van mening dat wij je alleen goed van dienst kunnen zijn als onze medewerkers voldoen aan de hoogste eisen van professionaliteit, integriteit en vakbekwaamheid. Onze adviseurs zijn in het bezit van de vereiste diploma's Wft/Certified Financial Planner/Erkend Financieel Adviseur/Hypothecair planner/Registermakelaar in Assurantiën/Gevolmachtigd agent. Daarnaast volgen onze adviseurs jaarlijks interne- en externe opleidingstrajecten, zodat hun kennis altijd up-to date blijft.

1.2 Wat doen wij voor jou?

Ruime keuze in aanbod

Van Loon heeft de mogelijkheid om met veel financiële aanbieders zaken te doen. Daarbij wordt periodiek een selectie gemaakt van geschikte aanbieders en producten op basis van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt voor de instellingen die naar ons oordeel de beste prijs/prestatieverhouding leveren. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Deze selectie wordt verder ingevuld op basis van jouw persoonlijke situatie.

Voor sparen en betalen bemiddelen wij exclusief voor ASN Bank. Dit geldt niet voor Lijfrente sparen en – beleggen en Spaarrekening Eigen Woning.

Van Loon Volmacht: de voordelen voor jou als klant

Voor verzekeringen werken we samen met de dochteronderneming Van Loon Volmacht, die voor Van Loon de volmacht verricht. In de volmacht worden verschillende verzekeringsproducten gevoerd van diverse verzekeraars. Van Loon treedt op als gevolmachtigde. Bij al deze verzekeraars bestaat overigens géén verplichting om met hen zaken te doen.

Een belangrijk voordeel van een verzekeringsadviseur met een volmacht is de snelle en efficiënte afhandeling van verzekeringsaanvragen en schademeldingen. Omdat we de bevoegdheid hebben om namens de verzekeringsmaatschappijen op te treden, kunnen we het hele proces van offerte en polis uitgifte tot het afhandelen van een schade zelfstandig uitvoeren en dus versnellen. Dit betekent dat jij **snel** en **eenvoudig** toegang hebt tot de benodigde dekking, zonder lange wachttijden of ingewikkelde administratieve procedures.

Door de Van Loon Volmacht hebben we bovendien meer **flexibiliteit** om een maatwerkoplossing te bieden. Hoe kan dat? We hebben de vrijheid om verschillende verzekeringsproducten van meerdere verzekeringsmaatschappijen te combineren om zo aan jouw specifieke behoeften te voldoen. Op die manier maken we samen een dekking op maat die precies aansluit op jouw risico's en vereisten. In plaats van te vertrouwen op standaardpakketten, profiteer je van een compleet gepersonaliseerde benadering.

Kortom, het afsluiten van jouw verzekeringen via Van Loon en onze volmacht heeft dus zo zijn voordelen. De snelle afhandeling van verzekeringsaanvragen, de mogelijkheid van maatwerkoplossingen en snelle schadeafhandeling zijn de ingrediënten voor de opbouw van een langdurige relatie en dragen allemaal bij aan een hogere klanttevredenheid.

Advies en persoonlijk contact

We staan voor persoonlijk contact en gedegen advies. Je hebt direct contact met jouw adviseur bij al je vragen. Natuurlijk hebben we ook online formulieren, keuzemenu's en moet je soms wel eens wachten, maar we streven altijd naar passend persoonlijk contact. Onze adviseurs beschikken over de juiste kennis en begrijpen de complexiteit van financiële wereld. Zo zorgen we ervoor dat jij altijd de meest geschikte oplossingen krijgt.

Onze belofte aan jou!

Wij zijn ons zeer bewust dat onze financiële dienstverlening voor veel mensen geen alledaagse kost is. Daarom verplichten wij ons zelf om tijdens ons werk altijd:

- duidelijkheid te vertellen wat wij voor jou doen, wat je van ons krijgt en wat je daarvoor betaalt;
- een objectieve marktverkenning voor je te doen, waarbij wij kijken welke partij het beste bij jou en jouw situatie past;
- het advies te geven dat past bij jouw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden;
- een vinger aan de pols te houden, ook na het afsluiten van een product;
- klaar te staan voor jouw vragen;
- uiterst zorgvuldig om te gaan met jouw wensen, geld en persoonlijke gegevens;
- daarbij volledig onafhankelijk te handelen met de partijen waarmee wij voor jou bemiddelen.

1.3 Hoe werken wij?

Elke relatie is uniek, net als elke vraag die wij krijgen. Wat Van Loon voor je kan betekenen hangt af van je specifieke wensen en omstandigheden.

Wij werken altijd volgens een vast stappenplan. Het voordeel hiervan is dat jij vooraf precies weet waar je aan toe bent, wat de kosten zijn en dat je zelf kunt beslissen of en wanneer je de volgende stap neemt.

Stap 1: Oriëntatie

De eerste stap is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken wat Van Loon voor jou kan betekenen. We maken kennis en jij geeft aan op welk gebied je onze hulp nodig hebt. We informeren je over het stappenplan en wat de kosten zijn. Na afloop beslis je of en hoe we samen verder gaan.

Stap 2: Inventarisatie

Het adviestraject start met het in kaart brengen van je behoeften. De volgende zaken worden vastgelegd:

- je doelstellingen en wensen;
- je financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- je kennis en ervaring met financiële producten;
- je leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin je bereid bent risico's te nemen.

Stap 3: Analyse

Na het in kaart brengen van je persoonlijke situatie en wensen, voor nu en in de toekomst, wordt een zorgvuldige analyse gemaakt van de risico's en mogelijkheden. Deze gegevens vormen de contouren van het financiële advies. Vervolgens volgt een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op jouw wensen en situatie. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn. Uiteindelijk stellen we een klantprofiel op.

Stap 4: Advies

Aan de hand het klantprofiel komen we tot een totaaladvies. Hierin wordt gemotiveerd welke specifieke financiële producten het beste aansluiten bij je wensen en financiële mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden je deze kunt afsluiten. Het advies en de motivatie ligt vast in een adviesrapport, maar bespreken we uiteraard persoonlijk met je.

Stap 5: Bemiddeling

Heb je een definitieve keuze gemaakt? Dan begeleiden wij voor jou alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van jouw product te maken hebben. Wij zorgen er zo voor dat het advies ook op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd. We houden je hierover op de hoogte.

Stap 6: Nazorg en beheer

Onze dienstverlening houdt niet op nadat het financiële product afgesloten is. Gewijzigde persoonlijke omstandigheden kunnen aanleiding zijn voor een ander advies. Afhankelijk van je persoonlijke situatie, worden afspraken gemaakt hoe we je hierbij kunnen adviseren. Van Loon biedt ook serviceabonnementen aan, waarbij je doorlopend gebruik kunt maken van de dienstverlening en je aantrekkelijke kortingen ontvangt op de standaardtarieven.

Wij houden je op de hoogte van algemene marktontwikkelingen. Maar nazorg vraagt ook van jou om ons te informeren als er veranderingen of wijzigingen ontstaan.

Bovenstaand adviesproces hanteren wij als leidraad. Afhankelijk van jouw persoonlijke situatie geven wij nader invulling aan deze stappen.

Beëindigen van de samenwerking Je bent geheel vrij om na de betaling van de factuur de samenwerking te beëindigen. Dit is niet van toepassing bij een serviceabonnement of schadeverzekering in verband met de minimale contractduur van één jaar.

2. Wat verwachten wij van jou?

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen waarborgen verwachten wij openheid van jou in alle relevante zaken. Als we informatie van jou ontvangen, dan verwachten we dat je de juiste gegevens verstrekt. Dit is essentieel voor onze dienstverlening. Mocht bijvoorbeeld in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, kan dat gevolgen hebben voor de aanvraag en later op de eventuele schadeafwikkeling. Verder verwachten we dat je tijdig je premie betaalt.

Als je van ons informatie ontvangt

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die jij van ons ontvangt. Controleer echter altijd zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze juist zijn. Lees ook de andere informatie die wij jou verstrekken aandachtig door, zodat je jouw situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en de voordelen die daaruit voortvloeien. Heb je vragen? Neem dan altijd contact met ons op.

Als jouw situatie wijzigt

Wij verwachten een proactieve houding van jou. Dat betekent dat je gedurende de looptijd van onze contracten alle wijzigingen in jouw persoonlijke financiële situatie aan ons doorgeeft. Denk bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. Twijfel je of een wijziging relevant is, dan vraag je dat gewoon even aan ons.

3. Klachten en AVG

Wat doen we als je een klacht hebt?

Wij doen ons uiterste best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ook wij kunnen wel eens een fout maken. Of misschien voel je je niet correct behandeld door een van ons. Aarzel in dat geval niet om direct contact met ons op te nemen, zodat we de eventuele fout snel kunnen oplossen. Mochten wij er samen met jou niet uitkomen, dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die jouw klacht verder zal beoordelen:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900 – 35 52 248

Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.002188.

Meer informatie kun je vinden op www.kifid.nl.

Gedragscode

Bovendien hebben wij een gedragscode opgesteld, waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten veel waarde aan eerlijk zakendoen! Wij doen er alles aan om je belangen zo goed mogelijk te behartigen, maar als wij toch een fout maken mag je daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben. Voor jou geeft dit een extra zekerheid.

Hoe gaan wij om met jouw gegevens?

Vanaf 25 mei 2018 is de Europese privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Deze wet heeft als doel om de privacy van burgers te verbeteren. Wij komen in aanraking met vertrouwelijk gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor je ze aan ons hebt verstrekt. Met je persoonsgegevens gaan we zorgvuldig om. Daar kun je ons op vertrouwen. Voor meer informatie over de verwerking en de bewaartermijn van je gegevens, verwijzen wij je naar ons privacy statement, versie 1.0 d.d. 01-05-2018. Dit privacy statement is te raadplegen op onze website www.van-loon.nl of kan op verzoek door een van onze medewerkers aan je overhandigd worden.

4. Vergoedingen en kosten

4.1 Wat betaal je voor onze werkzaamheden?

Voor veel adviesgevoelige diensten (hypotheek, AOV, levensverzekering, inkomensbeschermers en financiële planning/vermogensadvies) is het niet meer toegestaan provisie te ontvangen. Bij het afsluiten van het product, betaal je een bedrag voor het advies. Dit wordt in een opdrachtbevestiging schriftelijk vastgelegd.

Als je een spaar- of beleggingsrekening, een schadeverzekering en of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij jou in rekening. Ook hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken. In de beloning voor onze dienstverlening zijn drie opties:

- Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief*;
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs;
- Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een service abonnement met ons bedrijf.

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de voor jou van toepassing zijnde afspraken over de beloning schriftelijk vastgelegd in een opdrachtbevestiging.

**Het uurtarief dat wij hanteren kun je terugvinden op onze vergelijkingskaarten, die je ontvangt bij het eerste gesprek.*

Naast het advies en de bemiddeling bij het afsluiten, worden alle financiële producten gedurende de looptijd geadmistreerd en wordt de passendheid van de producten gemonitord. Ook de kosten die wij hiervoor rekenen leggen we vast in de opdrachtbevestiging.

4.2 Beheerst beloningsbeleid Van Loon

Van Loon voert intern een beloningsbeleid om te voorkomen dat beloningen zouden kunnen leiden tot onzorgvuldige behandeling van klanten. Er is geen sprake van een variabel beloningsbeleid.

Het salaris van medewerkers staat grotendeels vast en is marktconform. Afhankelijk van de functie en beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 10% van het totale inkomen uitmaakt. Deze variabele beloning bestaat uit minimaal 50% wat niet door financiële prikkels wordt gedreven. Bij Van Loon beoordelen we de medewerkers o.a. op integriteit en klantgericht handelen en we sturen daar ook actief op. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Wat kunnen wij nog meer voor je doen?

Wij hopen dat deze dienstenwijzer jou voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Natuurlijk kunnen we in dit document niet alles vertellen wat we weten. Heb je na het doorlezen nog vragen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Wij helpen je graag verder.

Geldigheid van dit document

De meest recente versie van de het dienstverleningsdocument vind je op www.van-loon.nl.

Vragen?

Heb je vragen? Neem dan gerust contact op via [078-6142222](tel:078-6142222), info@vanloon.nl of www.van-loon.nl