

Dienstenwijzer

Introductie

De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening, daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) hun biedt.

Wie zijn wij?

Leve is uw partner als het gaat om risicobeheer of een goede financiële planning voor uw onderneming of voor uw privé. Uw persoonlijke wensen staan bij ons voorop.

Als specialist op het gebied van verzekeringen, zorg, inkomen, arbeidsongeschiktheid en vermogensadvies bieden wij u financiële zekerheid als ondernemer of particulier. Advies over pensioen en hypotheek besteden wij u onder begeleiding van onze kennis. Naast een uitgebreide risicoanalyse dragen wij zorg voor een gedegen en continue begeleiding van uw verzekeringsportefeuille.

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 08.30u tot 17.30u. Buiten kantooruren kunt u ook altijd telefonisch contact met ons opnemen, 24 uur per dag, 7 dagen in de week. Daarnaast kunt u altijd via onze e-mail, fax of website een bericht achterlaten.

Leve

Bilderdijklaan 15
5611 NG Eindhoven
Tel. 040-2111789
Fax. 040 2125950
e-mail: info@leve.nl
Website: www.leve.nl

Onafhankelijk advies

Wij zijn uw onafhankelijke adviseur op het gebied van onze dienstverlening. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming, en dus geen onderdeel van een bank of financiële instelling. Wij maken gebruik van ongeveer 40 aanbieders om onze adviezen breed aan te kunnen bieden.

Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen, zorg, inkomen, arbeidsongeschiktheid, vermogen, als volgt van dienst.

1. Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
2. Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
3. Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
4. Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling. Natuurlijk begeleiden wij u bij een schade. In overleg met u schakelen wij zo nodig een schade-expert in. Indien u vragen of klachten heeft over de schadeafhandeling dan is het belangrijk dat u ons tijdig informeert. Wij kijken graag naar een geschikte oplossing.
5. Registratie persoonlijke gegevens en communicatie
Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens stellen wij uw gegevens nooit zonder uw toestemming ter beschikking aan derden.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; wij verwachten van u ook een paar dingen. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn bij de keuze van een geschikt financieel product, moeten wij op de hoogte zijn van uw persoonlijke en financiële situatie. Het gaat dan om aspecten die van belang zijn bij een overeenkomst tussen u en een financiële dienstverlener. Uw bedrijf is ook constant in beweging. Wij vinden het dan ook belangrijk regelmatig met onze klanten contact te hebben.

Daarom verzoeken wij u ons tijdig en volledig te informeren, ook over eventuele wijzigingen in uw omstandigheden. Denkt u daarbij aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verbouwing en verhuizing. Of veranderingen in uw financiële situatie zoals uw inkomens- of arbeidssituatie. Het uitbreiden van uw personeelsbestand of bij investeringen in uw bedrijfsmiddelen. Verstrek ons de juiste informatie en houdt niets achter. Mocht u onjuiste of onvolledige informatie verstrekken, dan kan dat gevolgen hebben op bij een mogelijke schadeafwikkeling.

Premie en incasso

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. In overleg met u bepalen wij welke incasso-methode zal worden gekozen. Bij elke polis wordt aangegeven welke incasso-methode wordt gevolgd. Tevens informeren wij u dat over sommige premies nog kosten en assurantiebelaasting is verschuldigd.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt, anders kan de verzekeringsmaatschappij bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we samen naar een oplossing kunnen kijken.

De beloning

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

U ziet exact wat onze kosten zijn bij een complex financieel product

Of wij nu door de financiële instelling beloofd worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u wat onze beloning is voordat u definitief besluit een complex financieel product (zie verder welke producten hieronder bedoeld worden) via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien.

Complex financieel Productsoort	Aard van de dienst	Keuze	Advies nota
Aflossingsvrije, annuïteiten, lineaire en levenhypotheek	Inventarisatie Adviseren Bemiddelen en nazorg	10 verschillende aanbieders	€ 85,- per uur € 3.250 Advies Fee (afhankelijk van advies)
Spaar- en beleggingshypotheek	Inventarisatie Adviseren Bemiddelen en nazorg	10 verschillende aanbieders	€ 85,- per uur € 3.250 Advies Fee (afhankelijk van advies)
Bankspaarhypotheek	Inventarisatie Adviseren Bemiddelen en Nazorg	5 verschillende aanbieders	€ 85,- per uur € 3.250 Advies Fee (afhankelijk van advies)
Fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten, Oudedagsvoorziening, Collectief pensioen	Inventarisatie Adviseren Bemiddelen en Nazorg	10 verschillende aanbieders	€ 80,- / € 125,- per uur € 3.250 Advies Fee (afhankelijk van advies)
Overlijdensrisico- / Levens-verzekeringen	Inventarisatie Adviseren Bemiddelen en Nazorg	15 verschillende aanbieders	€ 85,- per uur € 750 Advies Fee (afhankelijk van advies)
Arbeidsongeschiktheid	Inventarisatie Adviseren Bemiddelen en Nazorg	15 verschillende aanbieders	€ 85,- / € 125,- per uur € 750 Advies Fee (afhankelijk van advies)

Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende complexe producten waarover wij regelmatig adviseren. In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven. In de vierde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt. Deze vergoeding van onze kosten kunnen wij ook rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen zodat u een netto product koopt bij de leverancier.

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Toezicht

De adviezen van Leeuwenkamp & Van der Velden vallen onder de Wet Financieel Toezicht (Wft). Daarom staan wij onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten.

Wat zijn onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken?

Om de deskundigheid en kwaliteit van ons kantoor te waarborgen is Leeuwenkamp & Van der Velden bij de volgende instellingen aangemeld:

- Autoriteit Financiële Markten, registratienummer 12007812, www.afm.nl
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, aansluitnummer 300.004704, www.kifid.nl
- Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering incl. cyberrisico, CNA Insurance Company (Europe) S.A. onder polisnummer CNA20170035
- Kamer Van Koophandel, inschrijvingsnummer 17093106, www.kvk.nl

Tevens zijn onze financieel adviseurs ingeschreven in een van de volgende registers:

- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs, www.seh.nl

Bent u niet tevreden?

Voldoet de dienstverlening van Leve niet aan uw verwachtingen? Dan horen wij dat graag van u. U kunt ten alle tijde schriftelijk of telefonisch contact met ons opnemen.

Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan kunt u meer informatie krijgen op de website van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD): www.kifid.nl. Op deze site wordt aangegeven hoe en waar u uw klacht kunt indienen, of vraag naar onze klachtenprocedure.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Graag vernemen wij uw reden van opzegging zodat wij kunnen blijven verbeteren aan de kwaliteit van ons bedrijf.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Dienstenwijzer

Wij hopen dat deze dienstenwijzer u duidelijk geeft in onze manier van dienstverlening. Indien u vragen of opmerkingen heeft dan kunt u ons bereiken op 040-2111789 of info@leve.nl. Wij zijn u graag van dienst.