

Dienstenwijzer

VLC & Partners B.V.

Wie zijn wij?

VLC & Partners B.V. handelt onder de namen: Van Lanschot Chabot, Mandema & Partners, Ars Mundi, Global Art Insurance, Rietpolis en B&B-polis.

Wij zijn -sinds 1 januari 2017- de grootste Nederlandse intermediair op het gebied van risicomanagement, verzuim, pensioen en private insurance.

Door schaalvergroting bieden we het hoofd aan complexe vraagstukken die zich aandienen. Door een bewuste keuze voor de marktsectoren ICT, Zorg, Zakelijke dienstverlening, Maakindustrie, Leisure, Logistiek, Bouw en Handel bouwen we aan verregaande specialisatie die partnership biedt voor klanten.

Wij bedienen heel Nederland vanuit onze vestigingen in Den Bosch en Den Haag. Ons bedrijf telt ongeveer 250 medewerkers. Onze adviseurs stellen hun diepgaande kennis en ervaring op het gebied van risicomanagement beschikbaar voor zakelijke klanten. Ook voor Private Insurance, specifiek verzekeringsadvies en financial planning voor welgestelde particulieren, DGA's, zakelijke en medische professionals hebben we de beste adviseurs aan boord.

Eigendomsverhoudingen

De Goudse B.V. heeft een belang van 100% in het aandelenkapitaal van VLC & Partners B.V. Het eigendom van De Goudse B.V. heeft geen invloed op onze onafhankelijke positie.

Onze dienstverlening

1. Adviseren

Wij adviseren u over financiële producten, diensten en oplossingen die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Met ons advies kunt u de afweging maken: hoe (bedrijfs-) risico's te verminderen, zelf te dragen of af te dekken,

bijvoorbeeld via een verzekering. En hoe u het beste financiële voorzieningen kunt treffen voor u zelf en/of uw bedrijf en eventueel voor uw werknemers.

2. Bemiddelen (inkoop & implementatie)

Bemiddelen houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde of gewenste producten en diensten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten, vragen een offerte op en verwerken deze in een duidelijk, begrijpelijk overzicht. De afhandeling (van aanvraag tot en met controle van de polis) valt eveneens onder onze bemiddeling.

Wij kunnen voor u bemiddelen op basis van ons eigen advies, maar dat kan op uw verzoek ook zonder advies. Bijvoorbeeld omdat u zelf (elders) advies heeft ingewonnen. Er zijn een aantal producten waarvoor we voor u kunnen bemiddelen zonder advies:

- Overlijdensrisicoverzekering
- Vermogensvormend product
- Direct Ingaande Lijfrente
- Direct Ingaande Pensioen
- Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Als u één van bovenstaande producten zonder advies wenst, dan dient u een kennistoets te maken over het product. Blijkt uit deze toets dat u niet voldoende kennis en/of ervaring heeft met het product, dan is het verstandig om u te laten adviseren. Op basis van uw financiële positie, wensen en doelstelling, kennis en ervaring en uw risicobereidheid, adviseren wij u over uw risico's en het best passende product.

Wij geven geen persoonlijk advies wanneer u van de mogelijkheid gebruik maakt om verzekeringen of financiële voorzieningen zelf rechtstreeks bij de financiële aanbieder te regelen. U bent dan zelf verantwoordelijk voor de keuze van het financieel product. Dat geldt ook voor de afstemming van deze producten op uw persoonlijke situatie.

3. Beheren (beheer & administratie)

Naast advisering en bemiddeling kunnen wij ook uw financiële producten beheren. Financiële producten zijn onderhevig aan wijzigingen. Denk bijvoorbeeld aan wijzigingen in uw persoonlijke, gezins- of financiële situatie, wijzigingen in (fiscale) wet- en regelgeving of een veranderende (verzekerings-)markt. Ook voor het beheren van uw verzekeringen (met of zonder provisie) kunt u bij ons terecht.

Objectieve of selectieve analyse en bemiddeling

Wanneer wij voor u bemiddelen doen wij dat op basis van objectieve analyse. Bij objectieve analyse analyseren wij een specifieke productmarkt en selecteren daaruit de beste aanbiedingen. In sommige gevallen bemiddelen wij op basis van selectieve analyse, dan analyseren wij een beperkt aantal aanbieders en selecteren daaruit de beste aanbieding.

Bevoegdheden

Wij beschikken over de benodigde vergunningen om te adviseren over en te bemiddelen in:

- Levensverzekeringen (incl. pensioen);
- Schadeverzekeringen (incl. creditmanagement, zorg- en inkomensverzekeringen);
- Hypothecair krediet;
- Spaarrekeningen.

Chabot Assuradeuren B.V.

Tevens hebben wij een eigen volmachtbedrijf, Chabot Assuradeuren B.V. Dit is een zustermaatschappij van VLC & Partners B.V. Chabot Assuradeuren B.V. heeft van vele verzekeringsmaatschappijen een volmacht. Dit houdt in dat Chabot Assuradeuren B.V. de bevoegdheid heeft om in een aantal gevallen namens de verzekeraars te handelen. Zo is Chabot Assuradeuren B.V. onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe schadeverzekeringen te accepteren en schades af te handelen. Op de website van Chabot Assuradeuren B.V., www.chabotassuradeuren.nl/kwaliteitsgarantie, kunt u lezen van welke verzekeraars Chabot Assuradeuren B.V. een volmacht heeft.

Lidmaatschappen en registraties

Wij zijn aangesloten bij de volgende instanties:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op financiële instellingen. VLC & Partners B.V. is bij de AFM geregistreerd onder het nummer 12016988.

Nederlandse Vereniging van Makelaars in Assurantiën en Assurantieadviseurs (Adfiz)

Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële- en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

Kamer van Koophandel (KvK)

VLC & Partners B.V. staat bij de KvK geregistreerd onder het nummer 16030436.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

VLC & Partners B.V. staat bij het Kifid geregistreerd onder het nummer 300.012485.

Hoe worden wij beloond?

Hoe en hoeveel betaalt u voor onze dienstverlening? De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, komt op verschillende manieren tot stand. Wij ontvangen de vergoeding van de aanbieder en/of wij brengen rechtstreeks bij u een bedrag in rekening.

Niet-complexe producten

Bij het tot stand komen van nieuwe niet-complexe producten kunnen en mogen we nog provisie ontvangen. Dat betekent dat wij de vergoeding voor onze dienstverlening van de aanbieder ontvangen. De financiële instelling verhoogt de door u verschuldigde verzekeringspremie/betaling met provisie (de vergoeding voor onze dienstverlening) en incasseert deze bij u. Vervolgens betaalt de aanbieder de provisie aan ons uit. Uiteraard is het ook bij niet-complexe producten mogelijk om op fee basis te werken. Ook een combinatie van beide vormen van betaling is bij niet-complexe producten mogelijk.

Complexe producten

Bij het tot stand komen van een nieuw complex product (zoals de meeste levensverzekeringen, pensioenverzekeringen maar ook bij nieuwe arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en bank(spaar)producten werken wij uitsluitend op basis van fee. Dat wil zeggen dat u als klant ons rechtstreeks betaalt voor onze dienstverlening. Bij bestaande (complexe) producten worden wij meestal nog beloond op basis van provisie.

Beloning op basis van declaratie

Wij houden van duidelijkheid. U weet daarom vooraf

wat wij tegen welk tarief, in welke fase voor u doen. Dat leggen wij ook vast in een opdrachtovereenkomst. Bij het vaststellen van de hoogte van de vergoeding bij onze dienstverlening aan onze klanten gaan wij uit van een verondersteld aantal te besteden uren. Het is dus mogelijk dat het daadwerkelijk aantal uren afwijkt van het verondersteld aantal uren. Daarom bieden wij onze klanten de volgende mogelijkheden:

1. Fixed fee: u betaalt een vast bedrag.
2. Acress/decreas: u betaalt op basis van nacalculatie als het daadwerkelijk aantal uren minimaal 10% afwijkt.
3. Uurtarief: u betaalt volledig op basis van het daadwerkelijk aantal uren.

Betalingsafspraken

Betalingen

(Premie)Betalings kan op verschillende manieren. Bij elke polis/hypothekovereenkomst wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd wordt.

Algemene afspraken rondom (premie)betaling:

- Premiebetaling gebeurt op een vast moment. Dit is vooraf met u afgesproken.
- Premies worden in principe per jaar betaald, maar u kunt soms ook in termijnen betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- Wordt uw premie geïnvesteerd in beleggingen, dan ontvangt u jaarlijks van de verzekeringsmaatschappij een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.
- Indien de door u verschuldigde premie/betaling door ons namens de aanbieder wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
 - a) een factuur;
 - b) automatische afschrijving van uw bankrekening (IBAN), doordat u ons hebt gemachtigd de premie-/betaling af te laten schrijven.
- Is uw premie/betaling aan ons betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de aanbieder.

Incasso door de aanbieder

U kunt de aanbieder machtigen de premie/betaling via automatisch incasso van uw bankrekening (IBAN) af te laten schrijven. Afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u bekend is gemaakt.

Problemen met premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt of de hypotheekbetalingen tijdig verricht. Indien u de premiebetaling of hypotheekbetaling niet op tijd verricht, kan de verzekeringsmaatschappij weigeren om schade te vergoeden of kan de bank maatregelen treffen zoals opgenomen in de hypotheekovereenkomst tussen u en de bank. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie/betaling 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.
- Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, neemt u dan contact op met ons.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden/bankvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke (premie)restitutie, verzorgen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij.
- Indien (premie)betaling binnen de gestelde termijnen uitblijft, dan hebben wij het recht om de polis te royeren en/of het inschakelen van een incassobureau. Of kunnen wij u vragen om uw hypotheek bij een andere adviseur onder te brengen.

Beëindiging

Relatie beëindigen

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen met inachtneming van de opzegtermijn. U kunt de aanbieder verzoeken de lopende polissen/hypotheken over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Of een verzekering/hypothek opzeggen. Ook wij kunnen de relatie met u beëindigen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij: wettelijke eisen (Sanctiewetgeving), misleiding, het niet nakomen van de mededelingsplicht, het niet voldoen aan de betalingsverplichtingen en/of het schadeverloop. Wij zullen daarbij altijd een zorgvuldige belangenafweging maken.

Wat mag u van ons verwachten?

Passend en ongebonden advies

Wij hebben objectiviteit en onafhankelijkheid hoog in het vaandel staan. Ook als onderdeel De Goudse B.V. opereren wij 100% zelfstandig. Dit betekent dat wij vrij zijn om producten van een – zeer groot – aantal verzekeraars te adviseren. Er is geen overeenkomst die ons verplicht om verzekeringen of andere financiële voorzieningen onder te brengen bij verzekeraars of banken die onderdeel zijn van onze aandeelhouders. Ook als lid van de Adfiz staan wij voor deze ongebondenheid. Zo krijgt u passend advies dat is afgestemd op uw wensen en behoeften en voldoet aan wet- en regelgeving.

Deskundigheid

Deskundigheid vormt de basis voor een goed advies. Onze medewerkers beschikken over alle noodzakelijke (vak)diploma's en houden hun kennis actueel door permanente educatie. Ook zijn diverse medewerkers van ons kantoor lid bij onder meer:

- NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven)
- RIFD (Register Intermediair Financiële Diensten, branchevereniging van Adviseurs in Financiële Zekerheid)
- Erkenningsregeling RMA (Registermakelaar in Assurantiën)
- FFP (Federatie van Financieel Planners)
- RPC (Register Pensioenconsultants)
- REB (Register Adviseur Employee Benefits)
- RRM (Register Risico Management).

Privacy

Natuurlijk gaan wij zorgvuldig om met de gegevens van u en/of uw werknemers. Wij gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor een optimale dienstverlening en als de wet of andere verplichtingen dat voorschrijft.

Zonder uw toestemming worden uw gegevens niet aan anderen verstrekt. Wij behandelen uw gegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming en onze Privacy Statement. Dit laatste vindt u op onze website www.vlc-partners.nl/nl/legal/privacyverklaring

Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Aanleveren juiste en volledige (persoons)gegevens. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt, dan kan het zijn dat op basis van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar de schade niet of niet helemaal vergoedt of dat de bank besluit de hypotheekovereenkomst met u te beëindigen en u geen hypothecaire geldlening meer kunt afnemen bij de bank.
- Doorgeven van lopende verzekeringen/ hypotheeken. Deze informatie is nodig om ervoor te zorgen dat uw verzekeringen op elkaar aansluiten en/of dat uw hypothecaire geldleningen binnen de randvoorwaarden van de wet- en regelgeving zijn.
- Wijzigingen doorgeven. Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven en/of om te voorkomen dat u in betalingsproblemen komt met betrekking tot uw hypotheek, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken zo spoedig mogelijk aan ons worden doorgegeven.

Onder wijziging van een persoonlijke situatie moet u denken aan geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijzigen van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing of beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen/hypotheeken.

- Wanneer u gebruik maakt van onze diensten, versturen wij u regelmatig informatie. Soms is dit informatie die wij wettelijk verplicht zijn aan u te versturen. Maar u ontvangt ook informatie om u beter te oriënteren op bestaande of nieuwe producten en diensten. Wij vragen u onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig te raadplegen.

Klachten?

Wanneer u een klacht hebt met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag schriftelijk binnen 30 dagen na constatering van de klacht. De directie behandelt uw klacht zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u naar de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen aan een van de onderstaande instanties.

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen/overige financiële producten: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
E-mail: info@kifid.nl www.kifid.nl/consumenten

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot financiële planning door een lid van de FFP: Stichting Certificering FFP
Postbus 12, 3740 AA Baarn
E-mail: info@ffp.nl www.ffp.nl

Onze bereikbaarheid

VLC & Partners B.V.:
Kantoorgebouw Riva, Statenlaan 8,
5223LA 's-Hertogenbosch
Postbus 1999, 5200 BZ 's-Hertogenbosch
Particulier: (073) 692 47 73
Zakelijk: (073) 692 46 57
info@vlc-partners.com

Disclaimer

Deze tekst is met de grootst mogelijke zorg samengesteld, u kunt hier echter geen rechten aan ontlenu. VLC & Partners B.V. is niet aansprakelijk voor gevolgen van onjuistheden of onvolledigheden in de aangeboden informatie.