

Status: Deze dienstenwijzer geeft algemene informatie over onze organisatie, werkwijze en dienstverlening. Concrete werkzaamheden, kosten en afspraken leggen wij per dienst vast in een aparte dienstverleningsovereenkomst of opdrachtbevestiging.

**Makelaardij****Hypotheeken****Verzekeringen****Financieel advies**

Vier disciplines, één vertrouwd aanspreekpunt.

1. Wie zijn wij?

Verbrugge Groep helpt klanten rondom wonen, financieren, verzekeren en financiële rust. De dienstverlening wordt uitgevoerd vanuit Verbrugge Makelaardij B.V., Verbrugge Assurantiën B.V., Verbrugge Financieel Advies B.V.

Wij werken lokaal vanuit Raamsdonksveer en Oosterhout en combineren de disciplines makelaardij, hypotheeken, verzekeringen en financieel advies onder één dak.

Onderwerp	Afspraken / invulling
Hoofdvestiging	Gangboord 11, 4941 RE Raamsdonksveer
Nevenvestiging	Gasstraat 42, 4901 LE Oosterhout
Telefoon	0162 - 521 297
E-mail	info@verbrugge.com
Website	www.verbrugge.com
Openingstijden	maandag t/m vrijdag 08.30 - 17.00 uur

2. Onze dienstverlening in hoofdlijnen

Dienstverleningsgebied	Wat wij kunnen doen	Aparte overeenkomst
Makelaardij	Waardebepaling, verkoopbegeleiding, aankoopbegeleiding, bezichtigingen, biedings-/onderhandelingsproces, koopovereenkomst en begeleiding richting notaris.	Dienstverleningsovereenkomst Makelaardij
Hypotheken	Inventarisatie van financiële positie, advies over passende financiering, bemiddeling bij geldverstrekker en begeleiding tot en met passeren.	Dienstverleningsovereenkomst Hypotheken
Particuliere verzekeringen	Advies, bemiddeling en beheer van particuliere schadeverzekeringen, inclusief periodieke check en schadebegeleiding.	Dienstverleningsovereenkomst Particuliere verzekeringen
Zakelijke verzekeringen	Advies, bemiddeling, beheer en van zakelijke schadeverzekeringen inclusief schadebegeleiding voor ondernemers, zzp'ers en zakelijke relaties.	Dienstverleningsovereenkomst Zakelijke verzekeringen
Financieel advies	Inzicht in financiële positie bij gebeurtenissen zoals pensioen, overlijden, arbeidsongeschiktheid, eerder stoppen met werken en betaalbaarheid van woonlasten.	Dienstverleningsovereenkomst Financieel advies

3. Onafhankelijkheid, adviesvrijheid en productvergelijking

Wij streven ernaar klanten duidelijk, begrijpelijk en passend te adviseren. De mate waarin wij producten vergelijken, hangt af van het product, de markt, de beschikbare aanbieders, eventuele volmachten en de gemaakte opdracht. Waar wettelijk verplicht of passend verstrekken wij aanvullende informatie zoals vergelijkingskaarten of productspecifieke informatie.

4. Toezicht, vergunningen en beroepsorganisaties

Onderwerp	Afspraken / invulling
AFM	Verbrugge beschikt volgens de bestaande dienstenwijzer over AFM-vergunningnummers 12003721 en 12005150.
NVM / makelaardij	Voor makelaarsdiensten gelden, voor zover van toepassing, de regels en voorwaarden van NVM en de bijbehorende documenten zoals vermeld op de website.
Kifid / klachten	Voor financiële dienstverlening kan een klant, na interne klachtbehandeling, in de daarvoor geldende gevallen terecht bij Kifid.
Vergelijkingskaarten	Voor onder meer hypotheek, risico's afdekken en vermogen opbouwen verwijst de website naar vergelijkingskaarten.
KvK	KvK-gegevens en statutaire gegevens moeten vóór externe publicatie worden gecontroleerd aan de hand van het actuele uittreksel.

5. Hoe wij worden beloond

De beloning kan bestaan uit provisie van aanbieders, rechtstreeks aan de klant in rekening gebrachte advies-, bemiddelings- of servicekosten, courtage of een combinatie daarvan. Welke beloning geldt, hangt af van de dienstverlening en wordt vooraf toegelicht en vastgelegd in de relevante dienstverleningsovereenkomst, opdrachtbevestiging, offerte of vergelijkingskaart.

Intern beloningsbeleid: De beloning van medewerkers bestaat voor het grootste deel uit een vast salaris. Een eventuele variabele beloning is gemaximeerd en moet in belangrijke mate afhankelijk zijn van kwalitatieve doelstellingen die het klantbelang dienen.

Voor particuliere en zakelijke assurantiedienstverlening alsook financieel advies kan Verbrugge naast eventuele provisie of andere beloningsvormen administratiekosten in rekening brengen. Deze kosten hebben onder meer betrekking op advies, beheer, mutaties, nazorg, schadebegeleiding, communicatie, periodieke controles en het actueel houden van verzekeringsdossiers. De hoogte van deze kosten worden vooraf aan u kenbaar gemaakt en vastgelegd in een machtiging administratiekosten.

6. Wat verwachten wij van u?

- U verstrekt juiste, volledige en actuele informatie die nodig is voor onze dienstverlening.
- U meldt wijzigingen in persoonlijke, financiële, gezins-, woon-, bedrijfs- of risicosituatie tijdig.
- U controleert offertes, polissen, aktes, adviezen, aanvragen en andere documenten direct na ontvangst.
- U betaalt premies, termijnen, facturen of andere verschuldigde bedragen tijdig.
- U stelt ons bij schade, claims, betalingsproblemen of relevante gebeurtenissen zo snel mogelijk op de hoogte.

7. Privacy en gegevensbescherming

Wij verwerken persoonsgegevens voor het uitvoeren van onze dienstverlening, het beantwoorden van vragen, het beheren van relaties, het nakomen van wettelijke verplichtingen en het zorgvuldig behandelen van opdrachten. Verbrugge verwijst op de website naar een privacyverklaring die van toepassing is op websitebezoeken, transacties en overeenkomsten met de onderliggende B.V.'s.

8. Klachten

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Geef dit zo snel mogelijk door. Wij behandelen klachten zorgvuldig en proberen samen tot een passende oplossing te komen. Wanneer een klacht onder een externe klachtenregeling valt en intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klant zich wenden tot de bevoegde instantie, zoals Kifid voor bepaalde financiële diensten of de relevante beroepsorganisatie voor makelaardij.

Heeft u vragen of klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan eerst contact op met onze organisatie. Komen wij er samen niet uit, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de Nederlandse toezichthouder voor privacywetgeving. Meer informatie vindt u op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

9. Beëindiging van de relatie

De klant kan de relatie of opdracht beëindigen volgens de gemaakte afspraken, wettelijke regels en productvoorwaarden. Lopende verzekeringen, hypotheekdossiers, makelaarsopdrachten of serviceafspraken kunnen eigen beëindigingsregels kennen. Deze staan in de betreffende dienstverleningsovereenkomst, opdrachtbevestiging of productvoorwaarden.

Verbrugge kan de relatie of opdracht eveneens beëindigen indien voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer:

- U als klant onjuiste, onvolledige of misleidende informatie verstrekt.
- U als klant niet de noodzakelijke medewerking verleent voor een goede uitvoering van de dienstverlening.
- U als klant betalingsverplichtingen niet tijdig nakomt.
- Er sprake is van omstandigheden waardoor Verbrugge niet langer kan voldoen aan wettelijke, toezichts- of zorgplichtvereisten.
- Het vertrouwen tussen partijen duurzaam is verstoord.

Tenzij sprake is van een situatie die onmiddellijke beëindiging rechtvaardigt, zal Verbrugge hierbij een redelijke opzegtermijn hanteren. Reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en verschuldigde vergoedingen blijven onverminderd door de klant verschuldigd. De beëindiging van de relatie laat verplichtingen die naar hun aard voortduren onverlet.

10. Documentstructuur

Deze centrale dienstenwijzer wordt gebruikt als algemeen basisdocument. De concrete opdracht wordt vastgelegd met één van de volgende losse documenten:

- Dienstverleningsovereenkomst Makelaardij
- Dienstverleningsovereenkomst Hypotheken
- Dienstverleningsovereenkomst Particuliere verzekeringen
- Dienstverleningsovereenkomst Zakelijke verzekeringen
- Dienstverleningsovereenkomst Financieel advies / financiële scan