



# Dienstenwijzer VvAA Financieel-economisch adviesbureau B.V.

Wij informeren u in deze dienstenwijzer als (potentiële) klant graag over de rol en handelswijze van VvAA als adviseur en bemiddelaar in financiële producten en diensten. U leest wie VvAA en VvAA Financieel-economisch adviesbureau zijn, welke rol wij vervullen, wat wij voor u kunnen betekenen, wat uw rol is, hoe wij worden beloond en hoe onze privacyverklaring en onze klachtenbehandeling eruitziet.

## VvAA: de kracht van het collectief

Als collectief is VvAA de stem en steun van zorgverleners in Nederland. In 1924 gestart door drie artsen die vonden dat ze samen sterker stonden, is de organisatie inmiddels uitgegroeid tot een collectief van ruim 130.000 leden. Gezamenlijk laten we onze stem horen op zorgbrede onderwerpen als bezieling in de zorg, vrije artsenkeuze en vermindering van bureaucratie. Hiernaast ondersteunt VvAA individuele leden en hun zorgondernemingen in de vorm van kennisdeling, advies, ontwikkeling, verzekeringen en andere beroepsspecifieke dienstverlening. Afgestemd op hun situatie en mede ontwikkeld door en voor zorgverleners.

Het lidmaatschap van de Vereniging VvAA geeft u toegang tot de dienstverlening en producten van VvAA. Het complete overzicht van onze producten en diensten kunt u bekijken op onze website [www.vvaa.nl](http://www.vvaa.nl). VvAA stelt zich ten doel haar leden financieel en zakelijk in topconditie te houden. Dit doen we onder andere door u te adviseren over de zakelijke aspecten van uw beroepsuitoefening en in uw privé-situatie. We leveren u ook de daarbij passende oplossingen in de vorm van financiële producten en diensten.

## Welke rol vervult VvAA

VvAA is dé financiële dienstverlener voor professionals en organisaties in de gezondheidszorg. Als verzekeraar en adviseur helpen wij zorgverleners met eigen producten en diensten en die van andere maatschappijen, om financieel en zakelijk in topconditie te blijven. U leest hier wat de specifieke rol en handelswijze van VvAA als adviseur en bemiddelaar in financiële producten en diensten is.

Met VvAA wordt in het kader van deze dienstenwijzer bedoeld VvAA Financieel-economisch adviesbureau B.V. (Feab), een van de bedrijfsonderdelen van VvAA. Als bemiddelaar in financiële producten en diensten heeft VvAA haar rol en handelswijze als volgt omschreven: daar waar VvAA Schadeverzekeringen N.V. (VvAA Schade) geen eigen producten voert of het risico niet kan of wil verzekeren of wanneer het VvAA-product niet passend is (de dekking sluit onvoldoende aan of een relatie vindt de premie niet acceptabel), bieden we een passende oplossing bij derden met een daarbij passende klantbediening. U wordt dan doorverwezen naar Feab voor verdere begeleiding rondom de intermediaire dienstverlening. U kunt zich uiteraard ook rechtstreeks wenden tot Feab. Adviseren, aanbieden, bemiddelen en uitvoeren van de zorgplicht van intermediaire en/of bancaire diensten doen wij uitsluitend vanuit Feab.

Bij het selecteren van diensten van derden let VvAA vooral op de soliditeit, reputatie en prijs/kwaliteit verhouding van deze aanbieders. VvAA is met ongeveer 60 verzekeraars/banken een samenwerkingsovereenkomst aangegaan voor verschillende producten en diensten. Ons streven is om zodanig goede producten bij zodanig goede partners te selecteren, dat dit tot een belangrijk zakenvolume bij onze partners leidt. Wij delen soms mee in de waardegroei van onze partners door te participeren, bijvoorbeeld via herverzekeringscontracten met onze partners ONVZ en Movir. Uiteindelijk komt die waardegroei ten goede aan u: gaat het goed met onze partners, dan gaat het ook goed met ons en kunnen wij mooie dingen doen voor u. Binnen Feab wordt geen advies gegeven over de producten van VvAA Schade en andersom geeft VvAA Schade ook geen advies over het aanbod van Feab.

Adviseren en bemiddelen van financiële producten van derden doen wij binnen VvAA op diverse afdelingen. Dit zijn de afdelingen Servicedesk, Personal Finance, Zakelijke dienstverlening en Werkgeversadvies, Verzuimadvies en Intermediair. Alle (advies)medewerkers beschikken over de juiste Wft-diploma's. Op de dienstverlening van VvAA is Nederlands recht van toepassing. Alle activiteiten vinden plaats in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## Wat kan VvAA voor u betekenen

De complexiteit en de risico's van het aangeboden financieel product, maar ook de aard van de bijbehorende dienstverlening (wel of geen advies) zijn belangrijke factoren die van invloed zijn op de omvang van de zogenaamde zorgplicht. Met andere woorden: hoe ver de zorgplicht in de praktijk reikt, is steeds afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het geval. Bijvoorbeeld de aard van de relatie, de complexiteit van het product of dienst en de kennis en ervaring van u als klant.

Er zijn meerdere vormen van dienstverlening voor de verschillende producten die wij aanbieden:

- Uitgebreid advies complexe/impactvolle producten
- Verkort advies complexe/impactvolle producten
- Bemiddeling van eenvoudige producten (productadvies)
- Productadvies/bemiddeling van producten voor zakelijke relaties
- Execution only (hierbij kiest u zelf de juiste dekking en krijgt u hierover geen advies)

Dit betekent dat er voor particuliere en zakelijke producten een andere dienstverlening bestaat en daarbinnen een onderscheid voor eenvoudige en complexe/impactvolle producten:

- a. Eenvoudige particuliere producten zoals een autoverzekering, reisverzekering, inboedelverzekering of aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren
- b. Eenvoudige zakelijke producten zoals een inventarisverzekering of beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- c. Complexe en impactvolle particuliere producten zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering, oudedagsvoorziening, vermogensopbouw of hypotheek
- d. Complexe en impactvolle zakelijke producten zoals een collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering, WIA/WGA/ZW verzekering, verzuimverzekering (producten rondom sociale zekerheid) en verzekeringen die een maatwerkoplossing vragen (zoals rechtsbijstand- en aansprakelijkheidsverzekering)

Voor alle vormen van dienstverlening geldt dat voorafgaand aan de opdracht/dienstverlening aantoonbaar is hoe het aanbieden van het product of dienst tot stand komt, wat de dienstverlening inhoudt en wat u als klant hiervan mag verwachten. Alle correspondentie en uitingen over intermediaire producten worden vanuit/namens Feab gedaan. Hieronder leest u meer over onze dienstverlening.

### Ad a. Eenvoudige particuliere producten

Als u klant wordt, informeren en bemiddelen wij u bij de keuze van het gewenste product. Er wordt geen (uitgebreide) marktvergelijking gedaan. Op basis van het te verzekeren risico bieden we u een passende offerte aan van één van de vooraf geselecteerde aanbieders.

Bent u klant, dan informeren wij u wanneer er (wets-)wijzigingen of andere relevante wijzigingen zijn die van invloed zijn op de dekking. Ook geven we aanpassingen van uw gegevens door aan de maatschappijen en zorgen voor de gewenste aanpassingen binnen de bestaande polis.

### Ad b. Eenvoudige zakelijke producten

Als u klant wilt worden, geven wij u productadvies over een passende oplossing en bieden u een product van een derde partij aan. Dat doen we zonder een uitgebreide inventarisatie van het aanbod in de markt en op basis van door ons vooraf vastgestelde partijen.

Bent u klant, dan informeren wij u wanneer er (wets-)wijzigingen of andere relevante wijzigingen zijn die van invloed zijn op de dekking. Ook geven we aanpassingen van uw gegevens door aan de maatschappijen en zorgen voor de gewenste aanpassingen binnen de bestaande polis.

Bent u klant en heeft u meer dan 5 medewerkers, dan heeft u contact met uw accountmanager of het serviceteam. Wij stemmen af wanneer u weer benaderd wilt worden om uw lopende verzekeringen (zowel van VvAA als elders) door te nemen. Beheer vindt voornamelijk plaats ten behoeve van het bepalen van de juiste dekkingen. Er wordt niet (of in zeer beperkte mate) op prijs vergeleken nadat het product tot stand is gekomen.

### Ad c. Complexe en impactvolle particuliere producten

Als u klant wordt, voorzien wij u van uitgebreid advies. Het advies heeft als doel u als klant inzicht te geven en een product te adviseren dat passend is bij uw behoefte en financiële mogelijkheden (inclusief uw risicobereidheid). Het inventarisatietraject verschilt per (complex) product. Uitgangspunt is dat het product op basis van premie, voorwaarden en reputatie van de maatschappij past bij uw behoefte.

Als u klant bent, stemmen we per productgroep van tevoren af hoe vaak wij u zullen benaderen en leggen dit ook vast. In het beheergesprek optimaliseren wij uw verzekering(en) aan de hand van uw actuele wensen en situatie.



#### **Ad d. Complexe en impactvolle zakelijke producten**

Als u klant wordt, voorzien wij u van uitgebreid advies. Wij adviseren u een product dat passend is bij uw behoefte en financiële mogelijkheden (inclusief uw risicobereidheid). Uitgangspunt hierbij is dat het product op basis van premie, voorwaarden en reputatie van de maatschappij past bij uw behoefte. Het aantal leveranciers is beperkt.

Bent u klant en heeft u meer dan 5 medewerkers, dan heeft u contact met uw accountmanager, uw serviceteam en/of het team verzuimadvies en sociale zekerheid. Wij stemmen af wanneer u weer benaderd wilt worden om uw lopende verzekeringen (zowel van VvAA als elders) door te nemen. Beheer vindt voornamelijk plaats ten behoeve van het bepalen van de juiste dekkingen. Er wordt niet (of in zeer beperkte mate) op prijs vergeleken nadat de verzekering tot stand is gekomen. U wordt jaarlijks benaderd en geïnformeerd over actuele zaken. En aan het einde van het jaar ontvangt u een advies over verlenging van uw verzekeringen.

#### **Execution only**

U kunt ook zelf online of telefonisch een product afsluiten. In dat geval wordt geen advies gegeven en treden wij uitsluitend op als bemiddelaar. Wij informeren u over wezenlijke wijzigingen in wet- en regelgeving die van invloed zijn op uw product. U bent zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de dekking, passend bij uw persoonlijke situatie. Bij execution only kiest u zelf de gewenste dekking. U geeft daarbij expliciet aan geen advies te willen ontvangen. Wel dient u in geval van complexe of impactvolle producten een kennis- en ervaringstoets te doen. Als de kennis en ervaring niet toereikend is, kan het product niet worden afgesloten.

#### **Wilt u de overeenkomst beëindigen?**

Wij geven u (product)advies (behalve bij execution only) en verstrekken u informatie die u helpt een afgewogen keuze te maken. Mocht u na het sluiten van een overeenkomst spijt krijgen van uw keuze, dan staat het u vrij om -zonder opgave van redenen en zonder verdere kosten- binnen 30 dagen na totstandkoming, de overeenkomst te ontbinden (voor schadeverzekeringen van derden geldt een termijn van 14 dagen). Uitzonderingen hierop vormen verzekeringen met een looptijd korter dan een maand; deze kunnen niet op de hiervoor vermelde wijze worden ontbonden.

## **Wat is uw rol?**

Om onze rol goed te kunnen vervullen heeft VvAA uw medewerking nodig. Bijvoorbeeld bij het (tijdig) aanleveren van gegevens zodat wij een juist en compleet beeld van u krijgen en bij het identificeren bij de totstandkoming van een nieuwe verzekering/hypotheek. Dit hebben wij nodig voor onze advisering. Tijdens de looptijd van de door u afgenomen producten of diensten is het belangrijk dat eventuele wijzigingen in uw persoonlijke situatie -of ten aanzien van bijvoorbeeld verzekerde zaken- aan ons worden doorgegeven. Tot slot verwacht VvAA van u dat u de van ons ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen kunnen fouten of misverstanden ontstaan. Het is belangrijk dat u zelf periodiek bekijkt of uw verzekeringen en/of diensten nog steeds passend zijn bij uw situatie en wensen, zeker als u geen gebruik maakt van een periodieke verzekeringscheck-up bij bepaalde verzekeringen die wij u aanbieden. Uw polissen kunt u onder andere inzien op [MijnVvAA](#).

## **Hoe worden wij beloond?**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij bedrijfskosten. Salariskosten, huisvestingskosten, opleidingen en vergunningen etc. Om die reden vragen wij een vergoeding. Wij hanteren hiervoor twee beloningsvormen:

- Onze honorering vindt deels plaats via te ontvangen provisie van derden voor het afsluiten en beheren van schadeverzekeringen. Onze medewerkers ontvangen geen omzet gerelateerde individuele beloning.
- Een groot deel van onze dienstverlening vindt plaats op declaratiebasis en/of in abonnementsvorm. Dat geldt voor impactvolle producten waarbij het verbod op provisie van toepassing is sinds 2013. Dit vindt plaats op uurtarief of op basis van een vast bedrag. Dat is afhankelijk van het product of het advies. Indien van toepassing wordt dat vooraf met u overlegd en vastgelegd in het betreffende dienstverleningsdocument. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is en volgens de inducementregels en de richtlijnen passende beloning van de AFM.

## Klachten

- Als u een klacht heeft over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daarover zo spoedig mogelijk te informeren. U kunt zich dan wenden tot de Klachtenservice van VvAA, bereikbaar via Postbus 8153, 3503 RD Utrecht, telefoonnummer 030 247 44 04, of per e-mail [klachtenservice@vvaa.nl](mailto:klachtenservice@vvaa.nl). Meer over de klachtenbehandeling leest u op onze [website](#).
- Mocht de behandeling van uw klacht door de Klachtenservice niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) of telefonisch 0900-3552248 (€ 0,10/min).
- De bovenstaande klachtenregeling sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

## Privacybeleid

Wij kunnen ons bedrijf niet uitoefenen zonder bepaalde persoonsgegevens te verwerken. De bescherming van de privacy van onze leden, klanten en bezoekers van onze website is van essentieel belang.

Meer over onze privacyverklaring leest u [hier](#).

## Contactgegevens

**Bezoekadres:** Orteliuslaan 750, 3528 BB Utrecht

**Postadres:** Postbus 8153, 3503 RD Utrecht

Kamer van Koophandel: 30030794

Autoriteit Financiële Markten: 12009160

Aansluitnummer Kifid: 300.005817

**Bereikbaarheid:**

Tel.: 030 247 47 89, tijdens kantoortijden van 8.00-17.30 uur

E-mail: [ledenservice@vvaa.nl](mailto:ledenservice@vvaa.nl)