



## **Dienstenwijzer Stichting BVVB Collectief**

*Versie 1.0  
(20-01-2017)*

Ons collectief is geënt op het professioneel beheer van Verenigingen van Eigenaren op het gebied van bemiddeling, conform onze collectieve AFM-vergunning met nummer 12043832.

Binnen de uitvoering van onze collectieve vergunning, tezamen met uw professionele beheerder, staat de Vereniging van Eigenaren als klant centraal. De situatie van de vereniging, verplichtingen uit het modelreglement en de wensen van de klant zijn hierbij leidraad.

In deze dienstenwijzer maakt u kennis met het collectief waarbij uw professioneel beheerder is aangesloten.

Kort en bondig vindt u binnen de dienstenwijzer; onze algemene gegevens, informatie over openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### **Wie zijn wij?**

Onze stichting is een collectief, opgericht vanuit de Branchevereniging Verenigingen van Eigenaren Beheerders.

De stichting is opgericht om onafhankelijkheid voor wat betreft de keuze voor verzekeraars (vanuit de Algemene Ledenvergadering) en regulatie van de vergunningsplicht te waarborgen.

Tezamen met uw professioneel beheerder worden uw belangen behartigt.

De vergunning is aangegaan op het gebied van bemiddeling in:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Elektronisch Geld

### **Naam en adresgegevens**

Stichting BVVB Collectief  
p/a Astersingel 74  
2651 PK Berkel en Rodenrijs

### **Bereikbaarheid**

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

E-mail : [collectief@bvvb.nl](mailto:collectief@bvvb.nl)  
Internet : <https://www.bvvb.nl/collectief-afm>

In geval van nood dient u uiteraard contact te leggen met uw professionele beheerder, de openingstijden en het telefoonnummer kunt u vinden op de website van de professionele beheerder of deze gegevens zijn reeds op andere wijze aan u kenbaar gemaakt.

### **Internet**

Wij beschikken over een gedeelte op de website van de branchevereniging BVVB. Op de website treft u regelmatig informatie aan over onze branche. Surf naar [www.bvvb.nl](http://www.bvvb.nl).

### Lidmaatschap en Registraties

De stichting BvVB Collectief is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn: AFM – KiFID – KvK.

#### *Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

De AFM houdt namens de overheid toezicht op deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs.

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12043832.

Het register van vergunningshouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### *Kamer van Koophandel (KvK)*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 64805298.

### Onze Dienstverlening

Onze stichting beschikt over een collectieve vergunning van de AFM. Op basis hiervan mogen wij en de aangesloten ondernemingen bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders/intermediairs. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### Schadeverzekeringen

Iedere Vereniging van Eigenaren heeft vanuit de splitsingsakte de verplichting tot verzekering van de opstal en de wettelijke aansprakelijkheid, dat zijn schadeverzekeringen. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld glasbreuk, bestuurdersaansprakelijkheid, ongeval van vrijwilligers of is er behoefte aan een rechtsbijstandverzekering.

Uw professioneel beheerder heeft de bevoegdheid om te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### Betalen en Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening bijvoorbeeld of in een spaardeposito. Uw professioneel beheerder verzorgt de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### Vrijheid van bemiddeling

Uw professioneel beheerder heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en is dus vrij in bemiddeling. Indien uw professioneel beheerder een vergoeding ontvangt voor bepaalde werkzaamheden dan kan de professioneel beheerder dat aan u mededelen. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in de stichting BvVB Collectief. Deze vrijheid om te bemiddelen, gaat hand in hand met onze filosofie.

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Uw professioneel beheerder kan aangeven welke goede ervaringen er zijn met de diverse maatschappijen en tussenpersonen waar zaken mee gedaan worden.

Natuurlijk geeft uw professioneel beheerder geen advies omtrent financiële producten, dat laat men over aan een professionele derde, deze bekijkt onder andere factoren als de hoogte van de premie, ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep

wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de aanbieders/tussenpersonen waarmee uw professioneel beheerder zaken doet. Daarnaast kan de Algemene Leden Vergadering altijd op eigen verzoek een nieuwe aanbieder of tussenpersoon aandragen.

### **Hoe zit het met de kosten?**

Om deze diensten te kunnen verlenen worden er bedrijfskosten gemaakt. Denkt u maar aan, kosten voor huisvesting, opleidingen, inschakelen deskundigen en het in stand houden van vergunningen. Onze stichting slaat de kosten van de vergunning en de regulering van de vergunning om naar uw professioneel beheerder. De professionele beheerder bepaald zelf de prijs om het beheer van een vereniging op zich te nemen.

### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vraagt uw professioneel beheerder ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor de bemiddeling is uw professioneel beheerder afhankelijk van de informatie die u verstrekt. In de relatie die uw professioneel beheerder met u heeft vragen zij u, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig hen van informatie te voorzien.

Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn binnen het bestuur van de vereniging, dat er een binnen een appartementsrecht een bestemmingswijziging plaats zal vinden of dat u recent grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die u geeft is medebepalend voor de adviezen die het intermediair of de aanbieder geven.

### **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u de professioneel beheerder te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verkoop/verhuur van een appartementsrecht.

### **Totaalbeeld**

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor uw professioneel beheerder belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico, omdat de aanbieder/tussenpersoon dacht dat u dit elders al geregeld had.

Daarom vraagt uw professioneel beheerder u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het kunnen gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die een aanbieder/tussenpersoon wettelijk verplicht is u te verzenden.

Wij vragen u al deze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen in het kader van bemiddeling. Mochten er adviesvragen uit de informatie voortvloeien dan worden deze vragen altijd aan de aanbieder/tussenpersoon gesteld. In ieder geval vragen wij en uw professioneel beheerder u de polissen en andere contracten ook altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleert de aanbieder/tussenpersoon deze ook.

### **Contract**

Onze stichting heeft een contract met uw professioneel beheerder om de vergunning op een goede wijze uitvoering te kunnen geven. Daarnaast zijn er binnen de vereniging reglementen opgesteld waar uw professioneel beheerder zich aan geconfirmeerd heeft.

### **Klachten**

Uw professioneel beheerder en wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar uiteraard kan er een omissie gemaakt worden. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht wenst te melden.

### **Eerst de klacht kenbaar maken aan uw professioneel beheerder**

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de professioneel beheerder. Mocht u daar gezamenlijk niet uitkomen dan kunt u de klacht indienen bij ons, wij hebben een intern klachtenbehandelaar binnen onze organisatie (volgens de binnen ons kantoor geldende klachtenregeling). Vervolgens bekijken wij in samenspraak met alle partijen of er tot een oplossing gekomen kan worden.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uit komen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Diensten, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Ons aansluitnummer is 300.016421.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Diensten (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 070 – 333 89 99

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden

### **Uw professionele beheerder doet meer voor u**

Uw professionele beheerder behartigt uw belangen op een breed terrein. Deze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer aangeven omdat deze dienstverlening bijvoorbeeld buiten de vergunningsplicht valt.

Deze dienstenwijzer is louter van toepassing op de dienstverlening bemiddeling, waarvoor de vergunning geldig is. Voor klachten buiten de bemiddelingsvergunning verwijzen wij u naar uw professionele beheerder dan wel de Branchevereniging VvE Beheerders.

Heeft u vragen? Aarzel dan niet uw professionele beheerder of in tweede instantie ons om een verdere toelichting te vragen.