

# Contact, openingstijden, klachten

## Wirevi dienstverleningsdocument

U bent van plan de zorg voor uw administratie, juridische zaken en/of schadeverzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat wij uw belangen zo goed als mogelijk behartigen.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- 1) ons kantoor;
- 2) hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- 3) onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instanties;
- 4) de producten en diensten die wij aan u leveren;
- 5) onze relatie met de verzekeraars;
- 6) wat wij van u verwachten;
- 7) welke klachtmogelijkheden u heeft.

### *1) Ons kantoor*

De adresgegevens van ons kantoor zijn:

Wirevi Hypotheek advies buro & Assurantiën BV

onze handelsnamen Vecht voor uw Recht administratieve & juridische diensten en Wirevi administratieve & financiële diensten

Grote Kerkstraat 24

8861 EJ Harlingen

## *2) Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?*

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Via de telefoon: 0517-434455

Via e-mail: [info@wirevi.nl](mailto:info@wirevi.nl) [info@vechtvooruwrecht.nl](mailto:info@vechtvooruwrecht.nl)

Via internet: <http://www.wirevi.nl> [www.vechtvooruwrecht.nl](http://www.vechtvooruwrecht.nl)

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 16.00 uur. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken, telefonisch zijn we bereikbaar alle werkdagen van 8.00 tot 16.00. Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op de voicemail. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld.

## *3) Registratie/lidmaatschap*

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

### Autoriteit Financiële Markten

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12003153. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Klachteninstituut Verzekeringen( Kifid)

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij

samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Verzekeringen. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut Verzekeringen is: 20006928. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Nederlandse vereniging voor rechtskundige adviseurs( NVRA)

Onze juridische adviseur is lid van de NVRA. De NVRA stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit. De NVRA heeft een eigen tuchtcollege en klachten protocol. De nodige informatie vindt u op de website [www.nvra.nl](http://www.nvra.nl).

*4) De producten en diensten die wij aan u bieden*

### **Schadeverzekeringen**

Wij kunnen u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, aansprakelijkheid- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

### **Juridische dienstverlening en Administraties**

Naast advisering en bemiddeling houden wij ons bezig met het geven van juridisch advies op een aantal specifieke rechtsgebieden. Op de website [www.vechtvooruwrecht.nl](http://www.vechtvooruwrecht.nl) kunt u lezen op welke rechtsgebieden wij actief zijn. En houden wij ons bezig met het verzorgen van administraties en aangiften voor het MKB en particulieren. Onze juridische-en administratieve dienstverlening valt niet onder het toezicht van de AFM en onder de jurisdictie van de klachteninstituut

financiële dienstverlening(KIFID). Onze juridisch adviseur is lid van de NVRA. Klachten op het gebied van juridisch advies kan worden voorgelegd aan de tuchtcollege van de NVRA.[www.nvra.nl](http://www.nvra.nl).

#### *5) Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen en vergoeding*

Ongebonden selectief adviseur/bemiddelaar

Uit ons aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zakendoen. Bij deze selectie kijken we onder meer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

#### *Onze vergoeding*

Wij krijgen provisie van de verzekeringsmaatschappij waarbij de verzekering wordt afgesloten. Wij brengen nooit kosten bij onze relaties in rekening op het gebied van adviseren, bemiddelen in schadeverzekeringen en andere handelingen die daarmee gepaard gaan, zoals schade regelen e.d. Hoeveel provisie wij krijgen, is afhankelijk van een aantal factoren, zoals soort product, maatschappij. De hoogte van de provisie is nooit een leidraad in het adviseren, onze adviseur werkt niet op basis van provisie maar ontvangt een vast salaris zonder bonusregeling. Op aanvraag kunt u de hoogte van de provisie krijgen in uw specifieke situatie. Vergoeding voor administratieve en juridische dienstverlening is nader overeen te komen. En de vergoeding voor letselschade zaken is op grond van artikel 6:96 BW.

#### *6) Wat verwachten wij van u?*

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Tijdens de looptijd van de verzekering of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

#### *7) Welke klachtmogelijkheid heeft u*

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. Op uw verzoek sturen wij u een klachtenformulier toe.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke klachten instituut(KIFID). Let wel dat u hier niet terecht kunt als u een klacht heeft over onze juridische en/of administratieve dienstverlening in dat geval kunt u terecht bij de NVRA( [www.nvra.nl](http://www.nvra.nl))

De adresgegevens van het Klachteninstituut Verzekeringen zijn:

U kunt hieronder het klachten formulier invullen, wij nemen spoedig contact met u op.

Je naam (verplicht)

Je e-mail (verplicht)

Onderwerp

Je bericht

Verzenden

Klachteninstituut Verzekeringen(Kifid)

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

telefoon: 0900-3552248

fax: 070-333 8 900

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt zich desgewenst ook tot de bevoegde rechter wenden.

Algemene voorwaarden voor Vecht voor uw Recht, juridische diensten

[Algemene voorwaarden vecht](#)

Algemene voorwaarden Wirevi financiële en administratieve diensten

[Algemene voorwaarden wirevi](#)

[Privacyverklaring](#)

Gewijzigd op 24 april 2018 te Harlingen

Routekaart