

DIENSTENWIJZER
DIENSTVERLENINGSDOCUMENT
DE ASSURANTIEADVISEUR

Duidelijk deskundig in beeld!

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

De Assurantieadviseur biedt u deskundige advisering, bemiddeling en diensten op het gebied van financiële producten. De Autoriteit Financiële Markten stelt eisen aan de vakbekwaamheid van tussenpersonen. Onze adviseurs zijn, conform deze wet, in het bezit van de benodigde vakdiploma's. Ons kantoor heeft volgens de wet op het financieel toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële markten onder nummer 12004877, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

Ons kantoor heeft de vergunning om te bemiddelen in:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptieve kredieten
- Betaal/spaarrekeningen

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten en andere financiële producten. Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars of hypotheekverstrekkers. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Onze dienstverlening samengevat in stappen

U heeft een grote keuze uit producten en aanbieders. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Het is onze taak uw wensen om te zetten naar het best passende product. Om u te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit enkele stappen:

- **Inventariseren**

Wij beginnen ons advies tijdens onze eerste kennismaking met het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie. Dit wordt vastgelegd in het klantprofiel. Hierbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen, risicobereidheid en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzes moeten worden gemaakt.

- **Analyseren**

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een selectie van oplossingen die passen bij uw situatie. Welke hypotheekvorm sluit het beste aan bij uw persoonlijke en financiële situatie, welke maandlasten passen bij uw situatie, tot welk bedrag leent u verantwoord, welke rentesoort heeft uw voorkeur, hoe lang wilt u de rente vastzetten, welke risico's wilt u verzekeren. Dit zijn zaken die aan bod komen bij de te maken analyse.

- **Advies**

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk product, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden. Hoeveel kunt/wilt u maximaal lenen, hoe, wanneer en hoeveel wilt (moet) u aflossen, welke aflossing c.q. hypotheekvormen zijn geschikt, welke overige risico's kunnen/moeten worden afgedekt, vergelijken van de rentestanden en rentevormen. Ons advies zullen wij in een persoonlijk gesprek u bespreken.

- **Bemiddeling**

Nu u weet welke producten van welke aanbieder bij uw situatie past, gaan we over tot het daadwerkelijk aanvragen van deze producten. Wij verzorgen de offerte, de aanvraagformulieren, het verzamelen van alle stukken en het contact met de betreffende instanties zoals geldverstrekkers, verzekeringsmaatschappijen, makelaars en notarissen. Wij begeleiden u tot en met het passeren bij de notaris.

- **Nazorg**

Productbeheer

Onder productbeheer verstaan we het administreren en beheren van uw lopende financiële producten. Denk hierbij aan het controleren van polissen, het doorvoeren van mutaties en de communicatie met banken en verzekeraars tijdens de looptijd van het product.

Voor Productbeheer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

Periodiek Advies

Het is noodzakelijk dat het aan u uitgebrachte advies en de bijbehorende producten periodiek worden getoetst aan uw actuele situatie, de marktomstandigheden van dat moment en de ontwikkelingen van financiële producten. Het is daarbij van groot belang dat u eventuele wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons doorgeeft. Daarnaast zullen wij periodiek contact met u opnemen om na te gaan of uw actuele wensen nog in overeenstemming zijn met het destijds afgegeven advies. Wanneer blijkt dat er veranderingen moeten worden doorgevoerd omdat uw persoonlijke wensen of omstandigheden zijn veranderd kunnen hiervoor kosten in rekening worden gebracht (bijvoorbeeld bij het adviseren en bemiddelen van nieuwe producten) Uiteraard verneemt u dit op voorhand.

Hoe worden wij beloond?

Wij vinden het belangrijk dat u ervaart dat ons advies is gebaseerd op uw specifieke wensen en behoeftes. Daarom kiezen wij er voor om hypotheekbemiddeling uit te voeren op basis van vooraf vastgestelde tarieven. Voor u een extra bevestiging en garantie dat ons kantoor geen rekening houdt met eventuele verschillen in de verdiensten voor ons kantoor bij diverse banken en verzekeraars. Wanneer het gaat om advisering en/of bemiddeling van bepaalde verzekeringsproducten kan het ook voorkomen dat dit gebeurt op basis van provisie. Provisie is een vergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Uiteraard zullen wij u onze tarieven op voorhand kenbaar maken.

U ziet exact wat onze kosten zijn

In elk geval ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

<i>Product/type klant</i>	<i>Aard van onze dienstverlening</i>	<i>Gemiddelde vergoeding</i>	<i>Indicatie aantal uren</i>	<i>Vergoeding via aanbieder</i>	<i>Vergoeding via cliënt</i>
Hypotheek	Inventariseren analyseren adviseren bemiddelen	€2.500,=	20 tot 40 uren	N.V.T.	Minimaal €2.000,= Maximaal €4.500,=
Hypotheek Ondernemer	Inventariseren analyseren adviseren bemiddelen	€4.500,=	25 tot 50 uren	N.V.T.	Minimaal €4.000,= Maximaal €5.000,=
Hypotheek Speciale gevallen	Inventariseren analyseren adviseren bemiddelen	4.000,=	25 tot 50 uren	N.V.T.	Minimaal €3.500,= Maximaal €5.000,=
Risico/Kapitaals- verzekering	Inventariseren analyseren adviseren bemiddelen	500,=	3 tot 5 uur	Minimaal €250,= Maximaal€1.500,=	Minimaal €250,= Maximaal €750,=
Pensioen/Lijfrente Particulier	Inventariseren analyseren adviseren bemiddelen	1.000,=	6 tot 8 uur	Minimaal €750,= Maximaal€3.000,=	Minimaal €750,= Maximaal €1.500,=
Lastenbeschermer AO/WW	Inventariseren analyseren adviseren bemiddelen	€250,=	3 tot 6 uur	Minimaal €250,= Maximaal € 500,=	Minimaal €150,= Maximaal € 500,=

Afwijkingen van het gemiddelde

De tabel geeft een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Betalingen

De premie van uw verzekering(en) wordt rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij/geldverstrekker geïncasseerd. Mocht dit niet het geval zijn, dan wordt u hiervan van tevoren op de hoogte gesteld door de adviseur. Alle betalingen die u verschuldigd bent dient u rechtstreeks te voldoen.

Aanbrengrvergoeding

Ons kantoor werkt samen met verschillende makelaars in de regio Almere/Lelystad. Wij betalen een aanbrengrvergoeding aan de met ons kantoor samenwerkende makelaarskantoren. Wanneer u via een doorverwijzing van een makelaarskantoor client bent geworden van ons kantoor vergoeden wij aan het makelaarskantoor een vaste vergoeding van 750,-. Deze kosten worden niet aan u doorberekend.

Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw verzekerings- of hypotheekpakket en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat wij van u de juiste en volledige informatie krijgen over zaken die van belang zijn voor uw verzekeringen en/of hypotheek. Het gaat dan om diverse zaken zoals de gezinssituatie, de werksituatie, huisvesting en eventueel inboedel.

Wijzigingen in deze situaties kunt u het beste zo spoedig mogelijk aan de adviseur doorgeven, dit kan immers invloed hebben op de ondergebrachte verzekeringen. Bij wijzigingen in de gezinssituatie kunt u bijvoorbeeld denken aan geboorte, overlijden, scheiding of uit huis gaan van één van de kinderen.

Natuurlijk is het belangrijk dat u de polisgegevens – zodra de polis verstrekt is – goed controleert. Immers, er kan altijd een fout ingeslopen zijn en verantwoordelijkheid voor de controle ligt ook bij u.

Beëindigen van de relatie

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie met ons kantoor wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk te allen tijde (zonder opgaaf van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de financiële instelling uw verzekering of hypotheek – die u gewoon kunt laten doorlopen – onderbrengen bij een andere tussenpersoon.

Hoe te handelen bij klachten

Natuurlijk doen wij er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uitgesloten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Bij klachten of problemen kunt u zich het beste eerst tot ons kantoor richten. Wellicht kan de adviseur samen met u naar een oplossing zoeken.

Mocht u de afhandeling van de klacht niet bevredigend vinden, dan kunt u zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Wij staan ingeschreven bij deze stichting onder aansluitnummer 300.002297. Indien u geen gebruik wenst te maken van voornoemde mogelijkheden van klachtenbehandeling of het oordeel van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening u niet tot tevredenheid stemt, kunt u het geschil voorleggen aan de rechter.

Productinformatie

Op onze website www.assurantie-adviseur.com vindt u een uitgebreide selectie aan productvoorwaarden en financiële bijsluiters. Mocht de informatie over het door u gewenste product niet op onze website staan, of u niet over de mogelijkheid te beschikken deze informatie digitaal te ontvangen, vragen wij u dit aan ons te laten weten. Wij zullen er voor zorgen dat u de gewenste informatie alsnog ontvangt.

Onze bereikbaarheid

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00. Een afspraak in de avonduren is ook altijd mogelijk!

Ons adres is: Bongerd 188, 8212 BK te Lelystad.

Wij zijn gedurende kantooruren telefonisch bereikbaar op 0320-222460, faxnummer 0320-224361. Onze website www.assurantie-adviseur.com

Ook per e-mail zijn wij bereikbaar, u kunt uw vragen sturen naar: info@assurantie-adviseur.com

Voor dringende zaken in verband met schadeverzekeringen kunt u buiten kantooruren contact opnemen met het alarmnummer van de verzekeringsmaatschappij dat vermeld wordt op uw verzekeringspapieren, daar kunnen zij u verder helpen.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.