

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

De werkwijze en dienstverlening van 't Assurantie Huys

Versie: September 2011

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In dit dienstverleningsdocument treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening, werkwijze en beloning. 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.

1) Ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn:

Coöperatie 't Assurantie Huys UA, Oudegracht 205, 1811 CE, ALKMAAR
Postbus 335 , 1800 AH, ALKMAAR

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: 072-5116644
Via e-mail: info@huys.nl

Via de fax: 072-5110182
Via internet: www.huys.nl

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot en met 17.00 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.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat, of u laten doorverbinden met onze mobiele spoedtelefoon.

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 **12009073**. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via de website www.afm.nl.

Stichting Erkend Hypotheekadviseur

Hypotheekadvisering is een vak dat hoge eisen stelt aan deskundigheid, verantwoordelijkheidsgevoel en (sociale) vaardigheden van de adviseur. Er worden immers adviezen gegeven die een grote impact hebben op het leven van de klant. Om deze kwaliteit te waarborgen stelt de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) jaarlijks een PE-programma (permanente educatie) samen voor haar leden. Het register van de SEH is te raadplegen via de website www.seh.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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 Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut is: **300.005746**. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: www.kifid.nl

4) De producten en diensten die wij aan u bieden

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, ziektekosten-, aansprakelijkheids 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.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrente-verzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Hypothecair krediet

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

>>>

Consumptief krediet

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto of een caravan. Dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptief krediet kan ons kanoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u met de kredietverstrekkers.

Sparen en Beleggen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en beleggen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet)sparrekening, het openen van een beleggingsrekening, maar ook kunnen wij u adviseren op het gebied van werknemersspaarregelingen.

Financial Planning

U inzicht verschaffen in uw huidige en toekomstige financiële situatie aan de hand van een gestructureerd integraal financieel plan. We houden rekening met uw gezinssamenstelling, inkomen, vermogen, pensioen, eigen woning enz. Verder worden de risico's (arbeidsongeschiktheid en werkloosheid) en persoonlijke wensen in het plan verwerkt.

Belastingzaken particulier

Wij verzorgen uw aangifte inkomstenbelasting, voorlopige aanslagen en controleren alle toeslagen waar u wellicht recht op heeft.

5) Onze werkwijze

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, aanpassen), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

Oriënteren

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaf dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

>>>

Aanpassen

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.).

6) Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Ons kantoor kan voor u een objectieve analyse maken van bijna alle producten die er in de markt verkrijgbaar zijn. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar uw wens. Daarbij kijken we onder meer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de aanbieder in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de kostenstelling (premie, rente, etc.). Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de aanbieders in onze keuze.

7) 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. Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zonodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren. Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/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.

8) Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. U kunt hierbij denken aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen kan op verschillende wijzen worden voldaan.

Beloning door provisie

Bij provisie ontvangen wij een beloning van de aanbieder alleen als u daadwerkelijk een product aanschaft bij de aanbieder van dat product. De provisie wordt meestal verrekend in de prijs van het product. Als u geen product aanschaft hoeft u dus niets te betalen. De provisies verschillen zowel per aanbieder als ook per product.

>>>

Directe beloning uurtarief

U kunt ervoor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uurtarief stemmen wij schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

Directe beloning vast bedrag

Als u liever vooraf precies wilt weten wat u moet betalen dan kunt voor deze variant kiezen. Voor onze dienstverlening rekenen wij u een vast bedrag. Dit bedrag staat dus vast ongeacht de tijd die wij daaraan besteden. Voor "aanpassen" is de vorm van directe beloning in de vorm van een vast bedrag niet van toepassing.

Abonnement

U betaalt een van te voren afgesproken maandelijkse vergoeding.

De keuze van de beloningsvorm en de hoogte van de beloning zullen in overleg met u worden bepaald en is sterk afhankelijk van de voorgelegde casus. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een Opdracht tot dienstverlening.

Hieronder geven wij schematisch weer welke beloningsvorm bij ons kantoor het meest passend is bij de verschillende vormen van dienstverlening. Met ingang van 1 januari 2013 zal een provisieverbod gaan gelden voor complexe financiële producten, hypothecaire kredieten, inkomensverzekeringen en uitvaartverzekeringen. Wij zullen ons dienstverleningsdocument eind 2012 aanpassen n.a.v. de op handen zijnde wetswijzigingen.

| | Uurtarief | Vast bedrag | Provisie | Abonnement |
|-----------------------------------|------------------|--------------------|-----------------|-------------------|
| Schadeverzekeringen | | | X | |
| Levensverzekeringen | X | | X | |
| Hypothecair krediet | X | X | | |
| Consumptief krediet | | | X | |
| Sparen en Beleggen | X | | X | |
| Financial Planning | X | X | | |
| Belastingzaken particulier | X | X | | X |

BTW

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering zult u een nota zonder BTW ontvangen. Indien het advies een second opinion betreft of betrekking heeft op financial planning, dan zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

9) Indicatie van de hoogte van onze beloning

Dit onderwerp is bestemd om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Uurtarieven

| | | | |
|-------------------------------|---|-------|---------------|
| Advieswerkzaamheden | € | 82,50 | exclusief BTW |
| Administratieve werkzaamheden | € | 52,50 | exclusief BTW |

indicatie aantal te besteden uren

| Product / Dienst | Advieswerkzaamheden | Bemiddelingswerkzaamheden |
|------------------------------------|---------------------|---------------------------|
| Nieuwe hypotheek | 10 – 15 uur | 10 – 15 uur |
| 2de hypotheek / Hypotheekverhoging | 7 – 10 uur | 10 – 15 uur |
| Uitvaartverzekering | 2 – 4 uur | 1 – 3 uur |
| Overlijdensrisicoverzekering | 3 – 5 uur | 1 – 3 uur |
| Woonlastenbeschermer | 5 – 8 uur | 1 – 3 uur |
| Opstellen Financieel Plan | 8 – 15 uur | |

Indicatie hoogte beloning op basis van directe beloning vast bedrag

| Product / Dienst | Omschrijving werk | Bedrag |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Nieuwe hypotheek | Adviseren en Bemiddelen | € 2.500,00 - € 7.500,00 |
| 2de hypotheek / Hypotheekverhoging | Adviseren en Bemiddelen | € 1.500,00 |
| Overlijdensrisicoverzekering | Adviseren en Bemiddelen | € 500,00 |
| Woonlastenbeschermer | Adviseren en Bemiddelen | € 500,00 |
| Spaaradvies | Adviseren en Bemiddelen | € 850,00 |
| Opstellen Financieel Plan | Adviseren | € 750,00 |

Indicatie hoogte beloning op basis van provisie

| Product / Dienst | Grondslag | percentage | Wijze van uitbetaling |
|-------------------------------|------------------|------------|-----------------------|
| Uitvaartverzekering | Verzekerd bedrag | 0 – 6 % | Afsluitprovisie |
| | Premie | 0 – 2 % | Doorlopende provisie |
| Overlijdensrisicoverzekering | 1ste Jaarpremie | 0 – 185 % | Afsluitprovisie |
| | Premie | 0 – 2 % | Doorlopende provisie |
| Beleggingsverzekering | premie | 0 – 11 % | Doorlopende provisie |
| Autoverzekering | Premie | 0 – 20 % | Doorlopende provisie |
| Opstalverzekering | Premie | 0 – 27,5 % | Doorlopende provisie |
| Inboedelverzekering | Premie | 0 – 27,5 % | Doorlopende provisie |
| Aansprakelijkheidsverzekering | Premie | 0 – 20 % | Doorlopende provisie |
| Reisverzekering | Premie | 0 – 20 % | Doorlopende provisie |
| Rechtsbijstandverzekering | Premie | 0 – 20 % | Doorlopende provisie |
| AOV | Premie | 0 – 17,5 % | Doorlopende provisie |
| Zorgverzekering Basis | Premie | 0 – 4 % | Doorlopende provisie |
| Zorgverzekering Aanvullend | Premie | 0 – 10 % | Doorlopende provisie |
| (Bank)spaarrekeningen | Jaarsaldo | 0 – 0,30 % | Doorlopende provisie |
| Beleggingsrekeningen | Jaarsaldo | 0 – 0,30 % | Doorlopende provisie |
| Consumptief krediet | Maandsaldo | 0 – 0,10 % | Doorlopende provisie |
