



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

Dienstenwijzer en tevens Dienstverleningsdocument van:

Assurantiehuis Adviesgroep BV
Tevens handelend als Hypotheek- en Pensioenhuis
Stadhouderslaan 12
2517 HW Den Haag

T 070-3924611
F 070-3561407
W www.assurantiehuis.nl
E info@assurantiehuis.nl



A. Inleiding

Geachte cliënt,

De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2007 is de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) in werking getreden, die eist dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) u biedt. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.

Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft.

De complete tekst van de Wet op het Financieel Toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): www.afm.nl.

B. Wie zijn wij?

De Assurantiehuis Adviesgroep is sinds 1998 een gezamenlijke voortzetting van meerdere assurantiëkantoren die tot dan los van elkaar actief waren, sommige zelfs ruim 30 jaar. Sinds 1979 zijn deze kantoren steeds nauwer gaan samenwerken, hetgeen in 1998 leidde tot een algehele fusie. De Assurantiehuis Adviesgroep is actief als adviseur en bemiddelaar op het gebied van verzekeringen, pensioenen, hypotheek en andere financiële diensten en telt momenteel (2010) 12 medewerkers. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens zullen wij samen met u in kaart brengen welke risico's verzekerd kunnen worden. Wanneer voor een product gekozen dient te worden zullen wij u behulpzaam zijn bij het inventariseren van de mogelijkheden, rekening houdend met uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en verzekeringsmaatschappijen, (hypotheek)banken, pensioenfondsen, beleggingsmaatschappijen, et cetera (hierna te noemen "Financiële Instellingen"), alwaar u via onze bemiddeling verzekeringen, pensioenen, hypotheek, spaar- en/of beleggingsrekeningen, et cetera (hierna te noemen "contracten") ondergebracht heeft, dan wel onder zult brengen.

C. Onze diensten (De aard van onze financiële dienstverlening)

C1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis, etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.

Verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn :



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

Hypotheken. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Beleggen. Dit houdt in dat wij u adviseren op welke wijze u structuur kunt aanbrengen in de opzet van vermogensvorming, waarbij wij gebruik maken van de knowhow van beleggingsinstellingen. Wij adviseren u bij het kiezen van bancaire producten en bemiddelen voor die instellingen.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

C2. Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.

Wij lopen met u, wanneer u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen of moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.

Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.

Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering

C3. Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al getroffen heeft voor uw pensioen.



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.

In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.

Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.

Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.

Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u, wanneer u dat wenst, op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.

Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.

Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

C4. Hypotheken en Consumptief krediet

Indien u ons op het gebied van hypotheken of consumptief krediet inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke (financiële) voorzieningen u al heeft.

Wij brengen uw financiële positie in kaart, waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven.

Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde (hypothecaire) krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.

Wij onderzoeken welke hypotheek- of kredietvormen voor u van toepassing kunnen zijn, en overleggen met u welke vorm uiteindelijk wordt gekozen. Daarbij geven wij u informatie over de voor- en nadelen van de verschillende hypotheek- of kredietvormen.

In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die op dat moment voor uw situatie gelden.

Wij geven u informatie over de verschillen in producten, tarieven en voorwaarden.



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdensrisico ter inlossing van de kredietschuld bij voortijdig overlijden.

Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter inlossing van de kredietschuld bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijkse lasten.

Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het (hypothecaire) krediet.

In geval de inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering, kunt u van ons de dienstverlening verwachten als onder het onderdeel "levensverzekeringen".

Wij controleren met u of de aanvraag voor de geldlening correct en volledig is opgesteld en aansluit bij de aanvraag. Indien van toepassing onderhandelen wij voor u met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden.

Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.

In geval van een hypothecair krediet zorgen wij er, op uw verzoek, voor dat de waarde het onderpand, dat dient tot hypothecaire zekerheid, wordt getaxeerd. De kosten van de taxatie zijn voor uw rekening.

Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de bank geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventuele ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verlopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd uw eigen verantwoordelijkheid.

In geval van een hypothecair krediet controleren wij of de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de kredietverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd.

Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

C5 Sparen en betalen (bancaire producten)

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al heeft. Tevens onderzoeken wij op welke wijze u uw vermogen heeft opgebouwd.

Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.

In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.

Indien u advies vraagt omtrent spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.

Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden van de producten.

Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een rekening

Wij controleren met u of de aanvraag van een rekening correct en volledig is opgesteld.

In een later stadium controleren wij of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.

Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens onze relaties door een bank worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

Indien de datum waarop een belegging tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals indien gewenst de mogelijkheden van herbeleggen.

Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.

Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Een aantal van deze zaken kunnen (en zullen dan ook niet) door ons begeleid en gecontroleerd worden wanneer het gaat om een internetproduct dat wij wel faciliteren, maar waarvoor u zelf online zonder onze (administratieve) tussenkomst direct de aanvraag heeft gedaan.



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

5. Advisering over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) en het ontvangen en doorgeven van orders die verband houden met deze rechten op het Nederlandse grondgebied.

Indien u ons op het gebied van beleggen inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

Wij stellen een klantprofiel op waarmee wij uw financiële positie, uw kennis, uw ervaring, uw beleggingsdoelstellingen en uw risicobereidheid in kaart brengen. U dient die informatie die hiervoor redelijkerwijs relevant is aan ons door te geven.

Op basis van de informatie uit het klantprofiel adviseren wij u over het beleggen van uw gelden in beleggingsfondsen (hierna ook te noemen: transacties in rechten van deelneming (oftewel: participaties in beleggingsfondsen) van bank(en) en/of beleggingsinstellingen. Van een advies is sprake indien wij u een aanbeveling doen met betrekking tot een specifiek beleggingsfonds;

Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag voor een (beleggings)rekening via welke voor uw rekening en risico deelnemingsrechten/participaties in beleggingsfondsen worden aangekocht of verkocht;

Wij sturen uw aanvraag tot het openen van een beleggingsrekening naar de desbetreffende bank en/of beleggingsinstelling;

Wij controleren in een later stadium of de beleggingsrekening die u van de beleggingsinstelling/bank ontvangt, conform de aanvraag is;

Wij kunnen de volgende orders van u ontvangen:

- via uw order door middel van een mutatieformulier kunnen wij uw participaties in het ene beleggingsfonds geheel of gedeeltelijk omzetten naar participaties in een ander beleggingsfonds en/of

- via uw order door middel van een aanvraagformulier kunnen wij voor u extra participaties kopen in een beleggingsfonds waarin u al participaties heeft, dan wel in een ander beleggingsfonds

Wij geven de van u ontvangen orders vervolgens door aan de desbetreffende financiële instelling; (onder bepaalde voorwaarden, zie hieronder)

Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier;

Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop uw (spaar)geld door een beleggingsinstelling worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling;

Indien wij u een beleggingsadvies geven, voeren wij een geschiktheidstoets uit. Hiermee stellen wij vast of de door ons geadviseerde transactie gelet op uw beleggingsdoelstellingen en klantprofiel wel geschikt is voor u;

Wij verwachten van u dat u ons voldoende informatie geeft om een geschiktheidstoets te kunnen uitvoeren. Doet u dit niet, dan kunnen wij geen (goede) geschiktheidstoets uitvoeren en dan mogen wij op grond van de wet geen advies geven over een beleggingsfonds of een order ontvangen en/of doorgeven.

Indien wij uitsluitend orders ontvangen en doorgeven, zonder dat wij u vooraf een beleggingsadvies hebben gegeven, voeren wij indien de wet dit vereist een passendheidstoets uit. Wij stellen daarmee vast of u over voldoende kennis en ervaring beschikt om te begrijpen welke risico's aan de betrokken order verbonden zijn. Is uw kennis en ervaring onvoldoende dan zijn wij op grond van de wet verplicht u te waarschuwen.

Wij verwachten in dat geval van u dat u ons voldoende informatie geeft over uw kennis en ervaring op beleggingsgebied om indien de wet dit vereist een passendheidstoets te kunnen uitvoeren. Doet u dit niet, dan kunnen wij geen passendheidstoets uitvoeren en dan kunnen wij niet nagaan of de order die u wilt plaatsen in een beleggingsfonds voor u wel passend is.

Wij geven naar aanleiding van een persoonlijk advies orders tot aan- en/of verkoop met betrekking tot (een) recht(en) van deelneming in een beleggingsfonds door aan de betreffende beheerder van de beleggingsinstelling;

Wij staan u eenmalig bij, bij het maken van een keuze voor of het doorgeven van een transactie in een recht van deelneming in een beleggingsinstelling. Dit betekent dat u zelf uw beleggingsresultaten moet volgen en



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

moet nagaan of deze nog in overeenstemming zijn met uw klantprofiel. U moet dus zelf in de gaten houden hoe uw beleggingsresultaten zijn en wat dat betekent ten opzichte van het beoogde eindkapitaal.

D. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is deze schade niet of niet geheel te vergoeden.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en het sluiten, beëindigen en/of wijzigen van elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.45 tot 17.00 uur. Buiten deze tijden en ook wanneer ons kantoor tijdens deze uren gesloten is, zorgen wij er voor dat de telefoon opgenomen wordt en dat een medewerker van ons kantoor ingeschakeld wordt als dit echt noodzakelijk is, bijvoorbeeld in spoedgevallen, zoals een overlijden of bij grote schadegevallen.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

F1 Incasso door Assurantiehuis Adviesgroep BV

Bij het afsluiten van een product zal met u per geval overlegd worden op welke wijze premiebetaling mogelijk/gewenst is.

U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven.

Reguliere premieafschrijving gebeurt doorgaans op of rond de "eerste van de maand". Premieafschrijving als gevolg van een mutatie zal ook "halverwege de maand" plaats kunnen vinden.

Premies worden in principe per jaar betaald.

Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.

Als u eenmaal uw premie volledig aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F2 Incasso door de Assurantiehuis Adviesgroep BV d.m.v. een RC

Wanneer overeengekomen wordt dat u de premies kunt voldoen middels een Rekening Courant ("Middeling" geheten bij ons kantoor), dan zijn daar de volgende voorwaarden aan verbonden:



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

De Assurantiehuis Adviesgroep bepaalt of en op welk moment er een “Middeling” geopend en gecontinueerd kan worden.

Alleen verzekeringsproducten waarvoor de Assurantiehuis Adviesgroep de incasso verzorgt, kunnen opgenomen worden in de “Middeling”.

Betaling van de “Middeling” kan alleen geschieden middels een maandelijkse automatische incasso van uw (Post)bankrekening. Incasso vindt altijd op of rond de eerste van de maand plaats.

U zult vooraf een prognose ontvangen van de hoogte van de maandelijkse termijnen. Tussentijds kan het bedrag wijzigen als gevolg van mutaties in uw verzekeringspakket. Achteraf, telkens per jaar, ontvangt u een overzicht van de premies die wij voor u aan de verzekeraar(s) voldaan hebben en uw (maandelijkse) betalingen aan ons kantoor. Bij dit overzicht is een afrekening gevoegd, waaruit blijkt of er een overschot is of een tekort. Het overschot zal binnen 14 dagen na de afrekening aan u overgemaakt worden. Het tekort dient u binnen 14 dagen na de afrekening aan ons te voldoen.

F3 Incasso door verzekeraar

De wijze van premiebetaling is per verzekeraar en zelfs per product verschillend. Bij het afsluiten van een product zal met u per geval overlegd worden op welke wijze premiebetaling mogelijk/gewenst is.

Premies worden in principe per jaar betaald.

Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F4. Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij gezamenlijk naar een oplossing kunnen zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze relatie met verzekeraars (of onze positie ten opzichte van de aanbieders)

Wij zijn ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren het advies voor de cliënt op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële diensten. Desgewenst zullen wij u informeren met welke partijen (financiële instellingen) wij zaken doen en bij wie wij derhalve voor u kunnen bemiddelen.

H. Hoe worden wij beloond (zie voor nadere uitleg en tarieven Bijlage 1)?

H1. Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

H2. Beloning op basis van declaratie

Op sommige van onze diensten is een (uur)tarief van toepassing dat wij vooraf met u hebben overlegd. U bent er dus vooraf van op de hoogte wanneer deze vorm van honorering van toepassing is op de diensten die u bij ons kantoor afneemt. Op de dienstverlening die hier bedoeld wordt, zijn onze leveringsvoorwaarden van toepassing. Deze worden u op verzoek toegezonden.

H3. Beloning op basis van declaratie én provisie.

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

H4. Beloning in geval van advisering in beleggingsfondsen en/of het ontvangen of doorgeven van orders in deze fondsen

Volgens de wetgeving mogen wij slechts beloning van een beleggingsinstelling ontvangen als deze beloning:

- de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede komt;
- niet ingaat tegen uw belangen; en
- transparant is.

Beloningen die u zelf aan ons betaalt mogen wij zonder restricties ontvangen.

De beloning die wij van beleggingsinstellingen ontvangen zullen wij vooraf, vóór het verlenen van de dienst, aan u bekend maken (via cliëntovereenkomst, offerte of in een apart document). In dit verband zullen wij aan u melden:

- a. de totale prijs die u moet betalen voor het beleggingsadvies of het ontvangen of doorgeven van de orders, inclusief alle bijbehorende kosten en als geen exacte prijs kan worden gegeven, de grondslag voor de berekening van de totale prijs zodat u deze zelf kunt verifiëren;
- b. de door de aanbieder aan ons betaalde provisies;
- c. wanneer een deel van de onder (a) bedoelde totale prijs moet worden betaald in of luidt in een buitenlandse valuta; een vermelding van de desbetreffende valuta en de toepasselijke omrekeningskoers en wisselkosten;
- d. vermelding van de mogelijkheid dat transacties die verband houden met het financiële instrument of de beleggingsdienst, nog ander kosten, waaronder belastingen, voor u kunnen meebrengen die niet via de beleggingsonderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;
- e. de regelingen voor betaling of ander prestaties.

Als wij beloning ontvangen van de beleggingsinstelling dan zullen wij u uitvoerig, accuraat en op begrijpelijke wijze uitleg geven over het bestaan, de aard en het bedrag dat u ontvangt.

H5 Aanvullende beloningsinformatie

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheek, aan u te melden

Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie.

Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in bijlage 1 onze uurtarieven aan .

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren diensten die wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in bijlage 1 opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

I. Algemene zorg- en informatieplicht ten aanzien van belangenconflicten

Wij zetten ons op een eerlijke, billijke en professionele wijze in voor uw belangen. Wij zorgen ervoor dat u op billijke wijze wordt behandeld indien een belangenconflict onvermijdelijk blijkt te zijn. Indien een belangenconflict zich voordoet of dreigt voor te doen, zijn wij verplicht u hiervan op de hoogte te stellen voordat wij zaken met u gaan doen.

J. Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| • Betaalrekeningen | Bemiddelen/Adviseren |
| • Consumptief krediet | Bemiddelen/Adviseren |



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

- | | |
|--|----------------------|
| • Elektronisch geld | Bemiddelen/Adviseren |
| • Hypothecair krediet | Bemiddelen/Adviseren |
| • Levensverzekeringen | Bemiddelen/Adviseren |
| • Schadeverzekeringen | Bemiddelen/Adviseren |
| • Spaarrekeningen | Bemiddelen/Adviseren |
| • Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen | Bemiddelen/Adviseren |

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: **12013465**.

Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Ons kantoor is aangesloten bij :

- Adfiz (Adviseurs in financiële zekerheid) (voorheen NVA) en
- Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH)
- Stichting Assurantie Registratie (SAR) in het Register Intermediair Financiële Diensten

Deze organisaties eisen van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Wij zijn in het bezit van relevante diploma's en certificaten die benodigd zijn voor vergunning zoals die geregistreerd is bij de AFM

Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid

K. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt, voor zover u dat toelaat, bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

L. Klachten?

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 snel contact met u op.

Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij het Kifid terecht;

Kifid, Postbus 93257 2509 AG Den Haag, info@kifid.nl, www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerrechter wenden.



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

Bijlage 1

Advies/bemiddelingstarieven

Beloning op basis van uurtarief

De advies- en bemiddelingswerkzaamheden van onze adviseurs, commercieel- en administratieve medewerkers worden op basis van een uurtarief van € 100,- excl. BTW (2010) in rekening gebracht. BTW uiteraard alleen wanneer deze verschuldigd is.

Bijzondere afspraken

In voorkomende gevallen is het mogelijk dat wij (in aanvang) werken op basis van:

- een vooraf vastgesteld bedrag (Fixed Fee), zie hierna een voorbeeld, of
- op basis van het zogenaamde Fee Less Commission principe of
- zonder dat onze werkzaamheden doorberekend worden. (No cure no pay)

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd. Indien het bemiddeling (deels) op basis van uurtarief betreft dan begroten wij gemiddeld de volgende uren:

Product	Aantal uren dienstverlening*	
	minimum	maximum
Vermogensopbouw		
Beleggingsverzekering	5	8
Levensverzekering	5	8
Lijfrente (opbouw)	5	8
Lijfrente (uitkering)	4	7
Bankbeleggingsproduct	5	8
Bankspaarproduct	5	8
Hypotheken	minimum	maximum
Spaar	20	40
Bankspaar	20	40
Beleggings	20	40
Aflossingsvrij	15	35
Annuïteit	15	35
Lineair	15	35

* M.b.t. bemiddelen (afsluiten), exclusief nazorg.

Uiteraard verstrekken wij, op uw verzoek, na afronding van de werkzaamheden een gedetailleerd overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden.

Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend. Uiteraard pas nadat dit met u overlegd is.

Offertekosten t.b.v. hypotheek, € 185,- per offerte (2010), worden doorberekend.

Beloning op basis van fixed fee (starttarief hypotheken)

Een advies/bemiddelingstraject vangt doorgaans aan met een uitleg van onze werkwijze en vervolgens: welke mogelijkheden zijn er, een maximaalberekening (bruto/netto) en een inventarisatie van uw wensen en gegevens en beslaat, zeker met de uitwerking ervan en het maken van voorbeeld berekeningen, al snel zo'n 5 uur. Dat is behoorlijk wat, zult u misschien opmerken, maar een zorgvuldige inventarisatie is natuurlijk noodzakelijk, maar ook dienen wij aan wettelijke eisen te voldoen, hetgeen een (extra) administratieve belasting met zich mee brengt. Uiteraard willen u de mogelijkheid geven om u gedurende 1 uur vrijblijvend, zonder kosten, door ons te laten informeren, hierna zullen wij u, € 350,- in rekening brengen voor de



ASSURANTIEHUIS ADVIESGROEP

activiteiten, berekeningen en administratieve verwerking zoals hierboven vermeld. Uiteraard alleen wanneer u met ons in zee gaat voor de eerste 5 uur, zoals bovenstaand weergegeven. Wanneer u besluit om ons kantoor de bemiddeling voor uw hypotheek te laten verzorgen en wij overeenkomen dat de bemiddeling op basis van provisie plaats zal vinden, zullen wij dit bedrag aan u retourneren.

Beloning op basis van provisie

Provisietransparantie algemeen

Provisie zorgt ervoor dat wij u bij aanvang en gedurende de looptijd van uw verzekering kunnen blijven informeren en hulp kunnen bieden bij mutaties of eventuele schadeafhandeling. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers qua vakkennis bijblijven en alle diensten aan u blijven leveren die nodig zijn om uw verzekerbare risico's zo goed mogelijk verzekerd te hebben en te houden. Hoeveel provisie wij ontvangen is afhankelijk van het te sluiten product en van de verzekeraar waar uw verzekering wordt ondergebracht.

Provisie arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (particulier en bedrijfsmatig)

Globaal ontvangen wij per (individueel en/of collectieve) verzekering per jaar 10 – 17,5% provisie over de premie.

Provisie levens- en uitvaartverzekeringen (particulier en bedrijfsmatig)

Globaal ontvangen wij per (individueel en/of collectieve) levensverzekering per jaar 3 – 7% provisie over de jaarpremie of koopsom. Bij sommige levensverzekeringen ontvangen wij alleen afsluitprovisie bij aanvang, deze afsluitprovisie bedraagt 3 – 4% van de premie maal de duur van de verzekering. Ook zijn combinatievormen mogelijk. Bij levensverzekeringen is meestal een verdientermijn van 5 tot 10 jaar van toepassing. Dit betekent dat pas na deze periode de gehele afsluitprovisie is verdiend.

Provisie hypotheek**

Annuïteitenhypotheek

De afsluitprovisie bedraagt afhankelijk van de aanbieder tussen 0 – 1% van het hypotheekbedrag.

Hypotheek met beleggingsverzekering

De afsluitprovisie bedraagt afhankelijk van de aanbieder tussen 0 – 1% van het hypotheekbedrag. Bij deze hypotheekvorm hoort een beleggingsverzekering wij ontvangen voor deze beleggingsverzekering alleen afsluitprovisie bij aanvang, deze afsluit provisie bedraagt 2,5 – 4% van de premie maal de duur van de verzekering.

Spaarhypotheek

De afsluitprovisie bedraagt afhankelijk van de aanbieder tussen 1,5% – 2% van het hypotheekbedrag.

Lineaire hypotheek

De afsluitprovisie bedraagt afhankelijk van de aanbieder tussen 0 – 1% van het hypotheekbedrag.

Balansregel

Enige jaren geleden heeft de wetgever de balansregel ingevoerd, hetgeen betekent dat daar waar in dit document gesproken wordt over afsluitprovisie, de totale afsluitprovisie bedoeld wordt. Het intermediair ontvangt echter 60% (2010) van deze afsluitprovisie direct na het verrichten van de werkzaamheden en het resterende percentage (40% in 2010) wordt uitgespreid over een periode van 10 tot 30 jaar.

** Bij nieuwe hypotheek (ook oversluiten) zijn de kosten van één hypotheekofferte ter waarde van € 185,- (2010) inbegrepen. Voor elke volgende offerte (ook wijziging op de eerder uitgebrachte offerte) en ook bij elke verhoging en/of 2^e en volgende hypotheek wordt € 185,- in rekening gebracht.