**Dienstverleningsdocument Van Steinvoorn Assurantiën**

**Introductie**

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloond worden. In de laatste jaren is erg veel wetgeving ingevoerd bij het assurantie-intermediair om de consument beter te beschermen tegen verkeerde adviezen en vermeende hoge beloningen voor de adviseur. De uitgebreidheid en complexiteit van deze wetgeving heeft geleid tot sterk toegenomen kosten en aansprakelijkheidsrisico’s voor een assurantiekantoor. Omdat dit een groot effect heeft op de beloning die wij u vragen, wordt in dit document zo volledig mogelijk uitgelegd hoe die beloning tot stand komt.

**Kerngegevens, werkwijze en dienstverlening**

Gedetailleerde gegevens van ons kantoor, onze samenwerkingsvormen, onze onafhankelijkheid, wat wij van u verwachten en wat u van ons kunt verwachten vindt u terug in onze Dienstenwijzer. Deze Dienstenwijzer is ook zo’n wettelijke verplichting. Onze Dienstenwijzer treft u aan bij dit document.

**Hoe worden wij beloond?**

Als kantoor maken wij kosten voor personeel, belastingen, reguliere kantoorkosten, advieskosten, aansprakelijkheidskosten, wetgevingskosten, verzekeringskosten, door wet verplichte opleidingskosten, reserveringskosten, accountantskosten en juridische kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij **‘afsluitprovisie’**. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Gedurende een aantal jaren (meestal 5 jaar) lopen wij op die vergoeding een terugboekrisico. Wanneer u het product voortijdig opzegt, moeten wij **‘afsluitprovisie’** geheel of gedeeltelijk terugbetalen aan de verzekeraar. Dit terugboekrisico wordt aan u doorberekend.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij **‘declaratie’**. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Daartegenover staat dat u onze **‘declaratie’** wel direct aan ons dient te betalen. U dient er eveneens rekening mee te houden dat onze **‘declaratie’** kan worden verhoogd met 19% BTW. Bemiddeling (er wordt ook een product gesloten) is vrijgesteld van B.T.W. Uitsluitend advies wordt wel belast met BTW. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

**U ziet exact wat onze kosten zijn**

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen vertellen wij u altijd eerst exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Op dit moment kunnen wij u wel alvast globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. In de tabel hieronder laten wij als voorbeeld onze meest voorkomende diensten zien en het aantal uur dat wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Product*** | ***Diensten*** | ***Reikwijdte*** | ***Indicatie uren*** | ***Provisie*** | ***Declaratie*** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Oudedagsvoorziening  particulier | Advisering/bemiddeling  Nazorg | Min. 3 aanbieders | Min. 9 uren Max. 16 uren | Min. € 1.500,00 Max. € 3.000,00 | Min. € 1.125,00  Max. € 2.000,00 |
|  |  |  |  |  |  |
| Fiscaal gefaciliteerde  bankspaarproducten | Advisering/bemiddeling | 1 aanbieder | Min. 2 uren Max. 5 uren | Min. € 100,00  Max. € 500,00 | Min. € 250,00  Max. € 750,00 |
|  |  |  |  |  |  |
| Overige complexe financiële producten\* | Advisering/bemiddeling Nazorg | Min. 3 aanbieders | Min. 8 uren Max. 16 uren | Min. € 1.050,00  Max. € 3.000,00 | Min. € 1.000,00  Max. € 2.000,00 |
|  |  |  |  |  |  |
| Uitvaartverzekeringen | Advisering/bemiddeling Nazorg | Min. 5 aanbieders | Min. 4 uren Max. 8 uren | Min. € 450,00 Max. € 1.800,00 | Min. € 475,00 Max. € 1.000,00 |

\*O.a. vermogensopbouw, woonlastenpolissen en overlijdensverzekeringen in combinatie met krediet

**Toelichting tabel**

**Product:** Hier staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren/bemiddelen.

**Diensten:** Dit zijn de diensten die wij u kunnen aanbieden

**Reikwijdte:** Hier wordt aangegeven tussen hoeveel financiële instellingen/ verzekeraars wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

**Indicatie uren:** Hier wordt aangegeven hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies.

**Provisie:** Dit is de gemiddelde vergoeding die wij ontvangen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt. Als wij op provisiebasis werken, tonen wij altijd aan dat de provisie in verhouding staat tot de door ons gemaakte uren.

**Declaratie:** Dit is de gemiddelde vergoeding van onze kosten indien wij deze rechtstreeks bij u in rekening brengen. Ons uurtarief bedraagt € 125,00 BTW vrij indien wij ook voor u bemiddelen. Indien het puur advies betreft is het uurtarief incl. 19% BTW.

**Afwijkingen van het gemiddelde**

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven 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 zullen wij u, voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen, exact informeren wat onze kosten zijn.

**Vragen?**

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

Dienstenwijzer

**Inleiding**

De verzekeringsbedrijfstak streeft naar goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. De Wet Financiële Toezicht (WFT) verplicht, dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt Parallel Financiële Diensten voldoet aan deze WFT eisen.

Wie is Van Steinvoorn Assurantiën?

Van Steinvoorn Assurantiën is een jong en modern advies -en bemiddelingskantoor op het gebied van pensioenen, hypotheken, vermogensplanning en verzekeringen. In ons gesprek met u maken wij een inventarisatie van uw risico’s, uw wensen en uw eisen. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar u de verzekeringen onderbrengt. Wij streven naar een langdurige en duurzame relatie tussen u en ons kantoor. Ons kantoor is gestart in 2007 en heeft al vele klanten met succes geadviseerd.

Van Steinvoorn Assurantiën geeft een onafhankelijk advies aan particulieren en bedrijven op het gebied van levens- en schadeverzekeringen, pensioenen, hypotheken en andere financiële producten. Het is onze taak om samen met u een klantprofiel op te maken dat inzicht geeft in uw financiële situatie, uw kennis en ervaring en uw fiscale mogelijkheden. U kunt daarbij concreet op het volgende rekenen:

* informatie en/of uitleg geven over producten
* vergelijkingen tussen verschillende aanbieders voor u doen
* het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie
* een WFT profiel van u opmaken
* analyseren welke producten u nodig heeft en waarom
* analyseren van uw bestaande producten op waarde en noodzakelijkheid
* bemiddeling bij het afsluiten van de aan u geadviseerde oplossingen
* controle van uw polisgegevens
* beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van door u verstrekte gegevens
* hulp bij; schade, stoppen en oversluiten van producten en andere mutaties
* onderhouden van contacten met de verzekeraars

**Wat verwachten wij van u?**

Het is belangrijk dat u altijd de juiste gegevens verstrekt. Onjuiste gegevens kunnen in geval van schade grond voor de verzekeraar zijn om uw schade niet, gedeeltelijk of zelfs helemaal niet te vergoeden. Ook eventueel elders lopende verzekeringen dient u ons te melden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Wijzigingen in uw persoonlijke situatie (werk, geboorte, huwelijk, scheiding etc.) of wijziging van verzekerde zaken (verbouwing, vernieuwing etc.) moet u direct aan ons doorgeven. Daarnaast vragen wij altijd de gegevens van ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Uiteraard verwachten wij van u dat u tijdig uw premie betaalt.

**Hoe kunt u ons bereiken?**

Ons kantoor is op werkdagen te bereiken van 8.30 uur tot 17.30 uur. Wij bezoeken u in de regel aan huis (overdag en ’s-avonds).

***Telefoonnummer 06 4356 2525***

***E-mail*** [***info@steinvoorn.nl***](mailto:info@steinvoorn.nl)

**Premiebetaling**

De door u te betalen premies worden bij voorkeur via automatische machtiging rechtstreeks aan de maatschappij betaald. Over het algemeen kunnen premies per maand, kwartaal, half jaar of jaar worden betaald. Wij maken u er op attent dat indien u de premie niet tijdig voldoet, u een aanmaning krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.De premie kan dan uit handen worden gegeven aan een incassobureau en de daaraan verbonden kosten zijn voor uw rekening.

**Welke relaties onderhouden wij met verzekeraars?**

Wij behoren tot de groep ongebonden bemiddelaars. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen in geval van schade uitsluitend uw belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen. Partijen waarmee wij samenwerken vindt u op onze website.

**Kwaliteit van de dienstverlening**

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven onder nummer 12016959 voor de volgende gebieden: Schadeverzekeringen, Levensverzekeringen, Hypothecair krediet, Sparen en Beleggen en Consumptief Krediet. Wij stellen de hoogste eisen aan professionaliteit, integriteit en vakbekwaamheid. Onze medewerkers worden bovendien voortdurend bijgeschoold om hun verzekeringskennis actueel en op hoog niveau te houden. Tevens beschikken wij over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit biedt u extra zekerheid.

**Beëindiging van de relatie met ons kantoor**

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder in achtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering, die wel gewoon door blijft lopen, overboeken naar een andere adviseur. Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer meer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan behartigd door een andere adviseur naar uw keuze. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere tussenpersoon deze zorgplicht overneemt.

**Klachten**

Als u een klacht hebt over ons, onze werkwijze in het algemeen of over onze informatieverschaffing, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen. Wij werken met een interne klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot;

KiFiD, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900-3552248, e-mail consumenten@kifid.nl, www.kifid.nl. Natuurlijk kunt u zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.