
DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Incl. Opdrachtformulier Financiële Dienstverlening

Wet op het Financieel Toezicht

Versie 3 d.d. 10-01-2011

VERZEKERINGEN

Informatie over onze dienstverlening

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. Op grond van de Wet Financieel Toezicht zijn wij u tevens verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Wie zijn wij?

Assurantiekantoor W.H. Korthouwer, Assurantiekantoor Korthouwer, WK Verzekeringen, opgericht in 1985 biedt u deskundig advies en diensten op het gebied verzekeringen, hypotheke, pensioenen en bancaire diensten.

Contactgegevens en bereikbaarheid

Statutaire bedrijfsnaam: Assurantiekantoor W.H. Korthouwer
Handelsnamen: Assurantiekantoor Korthouwer, WK Verzekeringen (hierna tezamen genoemd Assurantiekantoor Korthouwer)
Bezoek/postadres: Jacob Catsstraat 21
1901 AN Castricum
Telefoon: 0251-673633
Fax: 0251-651505
E-mail: info@wkverzekeringen.nl
Internetadressen: www.wkorthouwer.nl , www.wkverzekeringen.nl
Inschrijving KvK: 34060983

Bereikbaarheid:

1. Wij zijn op werkdagen van maandag t/m vrijdag geopend op afspraak en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 06-19620457
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar of onze website raadplegen.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet Financiële Dienstverlening een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12009013, voor het bemiddelen en adviseren in:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen en
- Betaalrekeningen

Tevens heeft ons kantoor een vergunning om te adviseren en/of orders te ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheke, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, bancaire producten en beleggen. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Wij doen zaken met ongeveer 40 verzekeraars/maatschappijen waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

- Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
- Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
- Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
- De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
- Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
- Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Betalingen

Hypotheken en verzekeringen

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek en/of verzekering verschuldigd bent aan de maatschappij, dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het afsluiten. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling van de hypotheek levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker. Premieachterstanden bij schadeverzekeringen kunnen leiden tot opschorting of beëindiging van de dekking. De verzekeraar brengt u hiervan op de hoogte. Mocht deze situatie zich – dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

2. Specifiek

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 40 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonedig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

Execution only

Zelf uw verzekering en andere zaken online regelen op basis van execution only. Op onze websites, kunt u zelf de premies van verzekeringen berekenen en de verzekering van uw keuze online afsluiten zonder advies van een financieel adviseur. Dit wordt binnen de Wet financieel toezicht (WFT) "execution only" genoemd. Mocht u via onze website een verzekering, lening of ander financieel product afsluiten dan is er geen sprake van advies.

Bij "execution only" maakt u zelf de keuze voor een verzekerings- bancaire of ander product en voert u bij de aanvraag ervan zelf de gegevens in die nodig zijn. Omdat wij u hierbij geen advies hebben gegeven of handelingen heeft verricht, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid bij voor enige schade die het gevolg is van een onjuiste keuze die u heeft gemaakt, of fouten die zijn ontstaan bij het invoeren van de aanvraag.

Alle zaken op onze website geschieden op basis van "execution only", Twijfelt u over dekking, voorwaarden of iets anders, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Als u advies wilt kunt u dat hier vragen, ook als u vragen heeft over de Wet financieel toezicht of "execution only".

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, hypotheekverstrekkers of maatschappijen.

Onze relatie met verzekeraars en geldverstrekkers

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen en bancaire rekeningen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Wij hebben geen volmacht van verzekeringsmaatschappijen en er is geen financiële instelling die eigendomsrechten of zeggenschap heeft in onze onderneming.

Wijze van beloning

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

1. Beloning voor onze dienstverlening uit provisie
2. Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief
3. Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs

In sommige gevallen kan een combinatie van bovengenoemde keuzemogelijkheden van toepassing zijn. Hieronder geven wij u een overzicht van onze diensten en de beloning voor deze diensten. Bovendien kunt u zien hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan deze verschillende diensten. Uiteraard betreft dit slechts gemiddelden. Indien het niet mogelijk blijkt om in uw situatie binnen de aangegeven bandbreedtes te blijven, omdat wij meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen, dan zullen wij dit zo spoedig mogelijk met u bespreken.

In de drie onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage
	Afsluitprovisie
• aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0,35 – 1,00% van de hoofdsom
• spaarhypotheek	0,35 – 2,04% van de hoofdsom
• beleggingshypotheek	0,35 – 1,84% van de hoofdsom
• bankspaarhypotheek	0,72 – 1,75% van de hoofdsom
• levensverzekering adviestraject	0,70 – 3,50% van de totale premie
	0,70 – 4,90% van de koopsom
• lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	0,70 – 3,50% van de totale premie
	0,70 – 4,90% van de koopsom
• fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0,00 – 5,00% van de totale inleg
	0,00 – 5,00% van de eerste inleg
• woonlastenverzekering	10 - 30% van de totale premie
	10 - 30% van de koopsom
Jaarlijkse doorlopende provisie	Aantal jaren
• aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0,015 – 0,0780% van de hoofdsom
	max. 10 jaar
• spaarhypotheek	0,015 – 0,1053% van de hoofdsom

• beleggingshypotheek	max. 10 jaar 0,015 – 0,0789% van de hoofdsom
• bankspaarhypotheek	max. 10 jaar 0,015 – 0,0820% van de hoofdsom
• levensverzekering adviestraject	max. 10 jaar 0,30 – 1,50% van de totale premie
• lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	max. 30 jaar 0,30 – 1,50% van de totale premie
• fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	max. 30 jaar 0,00 – 1,00% van de totale inleg
• arbeidsongeschiktheidsverzekering	doorlopend 7,5 – 15% doorlopend per jaar
• woonlastenverzekering	10 - 15 % doorlopend per jaar

Beloning uit uurtarief

Producten:	Aantal uren
• aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	15 -25 uur
• spaarhypotheek	15 -25 uur
• beleggingshypotheek	15 -25 uur
• bankspaarhypotheek	15 -25 uur
• levensverzekering adviestraject	3 - 8 uur
• lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	3 - 10 uur
• fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	3 - 8 uur
• woonlastenverzekering	3 - 8 uur

Het uurtarief dat wij hanteren inzake deze producten is € 125

Beloning op basis van een vaste prijs

Producten:	Tarief
• aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	€ 1.250 - € 3.000
• spaar(verzekering)hypotheek	€ 1.950 - € 3.000
• beleggingshypotheek	€ 1.950 - € 3.000
• bankspaarhypotheek	€ 1.750 - € 3.000
• verhoging hypotheek	€ 750 - € 1.250
• levensverzekering	€ 750 - € 1.250
• lijfrenteverzekering/pensioen	€ 750 - € 1.250
• fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 750 - € 1.250
• woonlastenverzekering	€ 750 - € 1.250

Reikwijdte keuze aantal aanbieders

	Min.	Max.
Hypotheek	3	30
Bankspaarhypotheek	3	15
Levensverzekering	3	10
Lijfrenteverzekering	3	10
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	3	6
Woonlastenverzekering	3	6

Kosten toekomstig onderhoud en service

Voor onderhoud of actualisatie van het advies zullen wij géén kosten in rekening brengen, tenzij gezien de omvang van de werkzaamheden en na vooroverleg met u dit redelijkerwijs noodzakelijk wordt geacht.

Een persoonlijk met u overeengekomen wijze van beloning wordt door ons vastgelegd in een Opdrachtformulier Financiële Dienstverlening.

BTW

Het kan voorkomen dat onze nota belast is met BTW, bijvoorbeeld bij een second opinion wel BTW of ander advies zonder bemiddeling. Bij een advies gericht op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering geen BTW.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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.

Klachtenregeling

Van klachten kun je leren. U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk zullen stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door u ook werkelijk schade is geleden. Wanneer wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij u ons dit te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Mocht u van mening zijn dat u wel schade hebt geleden dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen wij er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID)
Postbus 93257,
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>
U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden

Opdrachtformulier Financiële Dienstverlening

Omdat wij volgens de geldende wetgeving verplicht zijn aan te tonen dat dit dienstverleningsdocument door ons aan u beschikbaar is gesteld verzoeken wij u dit document voor ontvangst te ondertekenen.

In het kader van de door u verstrekte inventarisatie en werkopdracht zullen wij een beoordeling maken van uw financiële situatie.

De door ons te verrichten werkzaamheden kunnen onder andere bestaan uit:

- de beoordeling van de huidige schadeverzekeringssportefeuille;
- het voor u bemiddelen bij het tot stand komen van verzekeringsovereenkomsten t.b.v. uw schadeverzekeringssportefeuille;
- het openen van een lopende rekening, spaar- en/of internetrekening;
- de beoordeling van uw hypotheeksituatie
- het bemiddelen bij het tot stand komen van een hypotheek
- de beoordeling van uw pensioensituatie
- het bemiddelen bij het tot stand komen van overeenkomsten ten behoeve van uw pensioen
- de beoordeling van uw situatie i.v.m. ontslag
- het aanpassen van uw hypotheek en/of verzekeringen in geval van relatiebreuk
- het bemiddelen bij het tot stand komen van een stamrecht lijfrente / stamrecht BV
- of overige financiële zaken

Wijze van beloning

Voor de beloning van de werkzaamheden bestaat de volgende keuzemogelijkheid (combinaties ook mogelijk):

Beloning op basis van provisie

Indien ervoor wordt gekozen, dat de werkzaamheden op provisiebasis zullen worden verricht, dan worden onze werkzaamheden betaald via de provisies welke wij ontvangen van de banken en/of verzekeraars waarmee wij samenwerken. Deze provisies zijn verrekend in de prijs van de producten welke u afneemt bij een bank en/of verzekeraar.

Beloning op uurbasis

- a. Indien ervoor wordt gekozen, dat de werkzaamheden op uurbasis zullen worden verricht, zullen alle verrichtte werkzaamheden op basis van de geldende uurtarieven aan u in rekening worden gebracht.
- b. De werkzaamheden in het kader van de door u verstrekte opdracht worden geschat op aantal uren. Indien op uurbasis aan u zal worden gedeclareerd, wordt een uurtarief gehanteerd van € 125,- exclusief eventuele BTW. Op het moment dat wij inschatten, dat het vastgestelde maximum aantal uren zal worden overschreden, zullen wij contact met u opnemen.

Beloning op basis van een vaste prijs

Indien ervoor wordt gekozen, dat de werkzaamheden op basis van een vaste prijs worden verricht, zal de overeengekomen prijs aan u in rekening worden gebracht.

Hierbij informeren wij u dat nadat de werkopdracht aan ons is verstrekt en u ons verzocht heeft een of meerdere offertes op te vragen voor een complex financieel product wij u de gemaakte uren in rekening brengen (zoals beschreven onder het kopje "Beloning op uurbasis") ingeval u een offerte niet / niet binnen de geldige termijn accepteert.

Verplichting opdrachtgever

- a. U staat in voor de correctheid van de aangeleverde gegevens. Alle informatie, die u aan ons verstrekt, berust op de waarheid, zal zo volledig mogelijk zijn en zal naar eer en geweten aan ons worden verstrekt. U gaat ermee akkoord dat wij al deze informatie gebruiken voor het vervaardigen van ons advies.
- b. Door ondertekening van deze opdrachtbevestiging, stemt u ermee in dat er door geldverstrekker(s) geïnformeerd wordt naar uw financiële achtergrond. Indien het gaat om het verstrekken van een hypothecaire lening, zal onder andere een BKR toetsing plaatsvinden.

Opdrachtbevestiging

Hierbij komen ondergetekenden overeen dat Assurantiekantoor Korthouwer voor de te verrichten werkzaamheden beloofd zal worden op basis van de hiervoor beschreven beloningsregeling, te weten:

- beloning op basis van provisie
 beloning op uurbasis
 beloning op basis van een vaste prijs
(combinaties mogelijk)

Op de te verrichten werkzaamheden voortvloeiend uit deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Assurantiekantoor Korthouwer van toepassing.

U bevestigt door ondertekening de Dienstenwijzer, Dienstverleningsdocument en de algemene voorwaarden van Assurantiekantoor Korthouwer te hebben ontvangen.

Tot slot danken wij u voor het in ons gestelde vertrouwen. Mocht u naar aanleiding van de gemaakte afspraken nog vragen en/of opmerkingen hebben, vernemen wij die graag van u.

Plaats : _____ Datum : _____ - _____ - _____

Handtekening adviseur

Handtekening cliënt(en)