

Assen, september 2011

Onderwerp: **Dienstenwijzer Combivé Verzekeringen**

### **A. Inleiding**

Middels deze publicatie geven wij weer op welke manier wij onze dienstverlening realiseren. U treft van ons aan welke dienstverlening wij uitoefenen, wat u van ons mag verwachten, wat wij van u verwachten en op welke manier onze dienstverlening zal worden betaald.

### **B. Wie zijn wij?**

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioen, financieringen en andere financiële diensten. Wij zijn betrokken adviseurs welke met u de gevraagde diensten bekijken. Iedere adviseur heeft tenminste de verplichte diploma's of certificaten behaald. Tevens werken wij met het 4-ogen principe.

Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt via ons kantoor.

### **C. Onze diensten**

#### **1. Algemeen**

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. 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 onder meer denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering, een woonhuis en inboedelverzekering, enz.

2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

3. levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een (hypotheek) schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn onder andere een koopsom-/lijfrentepolis, een studieverzekering, een gemengde verzekering al dan niet in combinatie met een hypotheek of financiering, een overlijdensrisicoverzekering, een direct ingaande lijfrente, een gouden handdruk polis, enz.

4. hypotheek. 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. Een aanvulling op hypotheekwerkzaamheden van ons kantoor, treft u in de bijlage aan.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld. Wij hebben ons aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Wij zullen uw gegevens niet aan derden overdragen voor commerciële doeleinden. Bij het bemiddelen van hypotheek houden wij ons aan de voorgeschreven wetgeving en gedragscodes, zoals u van een goed intermediair mag verwachten.

## **2. Wat mag u van ons verwachten**

Wij zullen voor u de volgende werkzaamheden verrichten.

Inventariseren en Advisering:

- Het in kaart brengen van de wensen en mogelijkheden
- informatie en/of uitleg over producten
- in kaart brengen van uw persoonlijke situatie
- bekijken of en welke producten u nodig heeft en waarom

Bemiddeling/Administratie/Beheer:

- bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekering(en) en andere financiële producten
- controle van de polisgegevens
- beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door u verstrekte gegevens
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

Begeleiding:

- hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging bij uw financieel product

Wij zullen niet alleen op uw verzoek maar ook op eigen initiatief handelen en u informeren over diensten die voor u van belang kunnen zijn. Wij onderhouden namens u contacten met de verzekeraar bij wie uw verzekering en/of product is afgesloten.

## **D. Wat verwachten wij van u?**

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal zaken van u. In elk geval dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is geheel 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 bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. 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.

3. Ook als er uw persoonlijke situatie zich wijzigingen voordoet met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is 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 en/of arbeidsverhouding, relevante verandering van inkomen, aan- en/of verbouw van uw woning, verhuizing, beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen, enz.

4. 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.

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

### **E. Onze bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Combivé Verzekeringen  
Roegoorn 16  
9403 NP Assen  
Telefoon: 0592-372050  
Fax: 0592-344409  
Mobiel: 06-53367193  
Website: [www.combive.nl](http://www.combive.nl)  
E-mailadres: [info@combive.nl](mailto:info@combive.nl)

Ons kantoor is op werkdagen bereikbaar van 08.30 uur tot en met 17.30 uur.

Voor afspraken buiten kantooruren kunt u een afspraak met ons maken.

Telefoon buiten kantooruren 0592-372050, b.g.g. 06-53367193.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons ook direct bereiken via telefoonnummer 06-53367193.

Als er niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld. Ook kunt u een e-mailbericht naar ons verzenden.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax (0592-344409) of e-mail ([info@combive.nl](mailto:info@combive.nl)).

### **F. De premie**

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

In principe vinden alle premiebetalingen rechtstreeks plaats tussen u en de verzekeraar/verzekeringsmaatschappij.

#### **1. Incasso door verzekeraar**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven.

2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat aan u is bekendgemaakt.

3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro, indien de verzekeraar dit toestaat.

4. Premies worden in principe per jaar betaald.

5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt over een incasso, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

## **2. Afspraken over premiebetaling**

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten zullen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

Wij zijn vrij in advisering. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Wij hebben met geen enkele maatschappij productieafspraken. Tevens zijn wij niet gefinancierd door enige maatschappij.

## **H. Hoe worden wij beloond?**

### **1. 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. In de bijlage treft u een overzicht aan van de standaard vergoedingen die wij globaal ontvangen van de verzekeraars. Bij complexe financiële producten zoals hypotheeken, levensverzekeringen, etc. ontvangt u vooraf een gespecificeerd overzicht van onze verdiensten.

### **2. Beloning op basis van declaratie**

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Het is mogelijk dat onze uurtarieven belast zijn met BTW.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

### **3. Beloning op basis van een vaste fee**

Indien wij op basis van een vast bedrag onze diensten verlenen, zullen wij dit vooraf met u bespreken. Het is mogelijk dat wij een voorschot op onze fee vooraf in rekening brengen.

Ons personeel ontvangt een vast salaris per maand. Hierdoor voorkomen wij dat ons personeel op enige wijze een financiële prikkel kan hebben om producten af te sluiten die niet passend zijn bij uw financiële vraagstuk.

### **I. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer 12016152. Deze inschrijving is een verplichting voor bemiddeling in financiële producten.

Bij de Kamer van Koophandel zijn wij bekend onder dossiernummer 04046303.

2. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

3. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit risico is verzekerd bij Schouten Insurance International BV onder polisnummer 217624.

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de maximale uitkering van deze verzekering.

### **J. Beëindiging relatie**

1. 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.

2. 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 bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **K. Klachten?**

1. Als u een klacht hebt 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.

2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

3. Alle klachten worden door de directie behandeld.

4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Stichting Klachteninstituut.

Stichting Klachteninstituut Financiële Diensten (KIFID)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

tel. : (0900) 355 2248 (€ 0,10 per minuut)

e-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Voor het gebruik van het emailadres van de stichting Kifid, verwijzen wij u door naar de website van Kifid.

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.010958.

5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Bijlage bij Dienstenwijzer:

Overzicht van de vergoedingen en uitwerking van hypotheke.

Indien wij provisie ontvangen van de verzekeraar voor onze werkzaamheden, brengen wij bij u de gemaakte uren niet in rekening, tenzij anders overeengekomen. De ondergenoemde percentages zijn van de premie exclusief assurantiebelasting en incassokosten.

Woonhuis/ Inboedel	20 tot 27,5%
Aansprakelijkheid / Rechtsbijstand	20 tot 25%
Ongevallen / Reis / Annulering	20 tot 25%
Auto / Bestelauto	15 tot 20%
Zorgverzekeringen	2 tot 3% voor Basisverzekering 5 tot 8% op aanvullende zorgverzekering
Uitvaartverzekeringen	10 tot 18%
Gebouwen , Inventaris, goederen	20 tot 25%
Bedrijfsaansprakelijkheid / Rechtb.	20 tot 25%
Autoverzekering / Bestel/Vracht	12,5 tot 20%
Arbeidsongeschiktheid	7,5 tot 12,5%
Ziekteverzuim, WGA, WIA	10 tot 11%
Levensverzekeringen	Vooraf precieze opgave van provisie
Hypotheke	Zie hieronder. Wettelijk zijn wij verplicht om bij complexe financiële producten u vooraf geheel een overzicht te geven van de te ontvangen verdiensten. Hierin ziet u precies wat de aanbieder aan vergoedingen voor onze werkzaamheden heeft verrekend in de producten die u wilt gaan afsluiten.

Advies en bemiddeling op basis **van uren of vaste bedragen**, exclusief eventueel kosten voor serviceprovider.

	Aantal uren*	Aanbieders analyse	Kosten obv vast tarief	Op basis van uurtarief*
1 <sup>e</sup> hypotheek	15 tot 40	3 tot 25	€ 1.750 tot € 3.750	€ 1.500 tot € 5.000
2 <sup>e</sup> hypotheek	15 tot 28	2 tot 12	€ 1.750 tot € 2.750	€ 1.500 tot € 4.000
Oversluiten	15 tot 40	2 tot 15	€ 1.750 tot € 3.750	€ 1.500 tot € 5.000
Verhogen	15 tot 40	2 tot 15	€ 1.750 tot € 3.750	€ 1.500 tot € 5.000
Aanvullingen voor ww/AO	3 tot 9	2 tot 4	€ 500 tot € 1.500	€ 300 tot € 1.350
Hypotheekpolis Beleggen/Sparen	5 tot 25	2 tot 15	€ 1.000 tot € 3.750	€ 500 tot € 4.000
Levensverz. i.c.m. hypotheek	5 tot 25	2 tot 10	€ 750 tot € 2.750	€ 375 tot € 2.500
Bankspaarprod.	5 tot 25	2 tot 10	€ 1.000 tot € 4.000	€ 375 tot € 4.000
Lijfrente/Pensioen	5 tot 30	3 tot 10	€ 375 tot € 6.500	€ 375 tot € 6.500
Collectief Pensioen	20 tot 100	2 tot 5	€ geen indicatie	€ 3.000 tot € 15.000
Overige complexe producten	5 tot 100	2 tot 5	€ geen indicatie	€ 300 tot € 15.000
Second opinion hypotheek	5 tot 10	n.v.t.	€ 750 tot € 1.250	€ 500 tot 1.500
Second opinion schadeverz.	2 tot 15	n.v.t.	€ 750 tot € 1.750	€ 250 tot € 2.250

Overige werkzaamheden op vooraf afgesproken uurtarief.

\* indicatie

Advies en bemiddeling op basis van provisie, exclusief eventueel kosten voor serviceprovider.

	Aantal uren*	Aanbieders analyse	provisiepercentage van de leensom
1 <sup>e</sup> hypotheek	15 tot 40	3 tot 25	0,75 tot 1,1%
2 <sup>e</sup> hypotheek	15 tot 28	2 tot 12	0,75 tot 1,1%
Consumptieve lening		2 tot 3	1 to 5% (dit mag alleen op basis van provisie)
Aanvullingen voor ww/AO	3 tot 9	2 tot 4	5 tot 15% van de premie
Hypotheekpolis Beleggen/Sparen	5 tot 25	2 tot 15	3 tot 6% van de premie
Levensverz.	5 tot 25	2 tot 10	3 tot 6% van de premie
Bankspaarprod.	5 tot 25	2 tot 10	0,2 tot 1,5% van de waarde per jaar
Lijfrente/Pensioen	5 tot 30	3 tot 10	2 tot 4% van de premie
Collectief Pensioen	20 tot 100	2 tot 5	0 tot 5% van de premie
Overige complexe producten	5 tot 100	2 tot 5	2 tot 4% van de premie

Overige werkzaamheden op vooraf afgesproken uurtarief.

De totale provisie wordt niet in een keer aan ons kantoor uitgekeerd. Maximaal 50% bij het afsluiten van de producten en de resterende verdiensten gedurende de eerste 120 maanden of de gehele looptijd.

Zodra het financiële product stopt, vervalt de betaling en is het mogelijk dat er een deel van de eerste 50% zal moeten worden terugbetaald.

\* indicatie