

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Dienstverleningsdocument Boer|Assurantiën

Wij hechten aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan. Hieronder zetten wij voor u op een rij wie wij zijn en wat u van ons kan en mag verwachten. Als financieel adviseur zijn wij verplicht om schriftelijk een omschrijving van onze dienstverlening aan te bieden. Dit dienstverleningsdocument is puur informatief en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst schriftelijk met u vast.

Wie zijn wij?

Boer | Assurantiën is een onafhankelijk adviesbureau. Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen en andere financiële producten. Onze dienstverlening houdt niet op bij het tot stand komen van een overeenkomst. Ook het onderhoud daarna maakt standaard deel uit van onze dienstverlening. Onze missie daarin is dat wij pas tevreden zijn als u dat bent. Uw belang staat voorop, als onafhankelijk adviseur zijn wij op geen enkele wijze gebonden aan een bank, verzekeraar of financiële instelling.

Wij beseffen dat het afsluiten van een hypotheek, pensioen-, kapitaal- of beleggingsverzekering voor u geen alledaagse kost is. Daarom krijgt u van ons:

- duidelijkheid over onze werkzaamheden en wat u daarvoor betaalt;
- een objectieve analyse van uw situatie en van de financiële instellingen die daarbij passen;
- zorgvuldigheid in de omgang met uw persoonlijke gegevens en wensen;
- volledige onafhankelijkheid van de instellingen waarmee wij voor u bemiddelen;
- onderhoud na het afsluiten van een dienst en beschikbaarheid voor vragen gedurende de looptijd.

Om in Nederland te mogen bemiddelen en/of adviseren in financiële diensten is een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) verplicht. De AFM is de toezichthouder op ondernemingen die actief zijn op het gebied van financiële dienstverlening. Daaronder vallen diensten als lenen, sparen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen ondernemingen die voldoen aan de strenge criteria van de AFM komen in aanmerking voor een vergunning van de AFM.

De AFM heeft **Boer|Assurantiën** een vergunning toegekend onder nummer 12020858. Op basis van deze vergunning mag **Boer|Assurantiën** voor u bemiddelen in:

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- hypothecair krediet
- elektronisch geld
- spaarrekeningen
- betaalrekeningen

Daarnaast mogen wij u adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Tot slot is **Boer|Assurantiën** geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK). Ons inschrijfnummer is 50861786.

Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen

U heeft een grote keuze uit hypothecaire geldleningen en pensioen-, kapitaal- of beleggingsverzekeringen. Elke vorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het belangrijk dat u die vorm kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan deze hypothecaire geldlening en/of pensioen-, kapitaal of beleggingsverzekering. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan. Onze taak is u te helpen die productvormen te kiezen die goed aansluiten bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

Stap 1 - Inventariseren

Wij beginnen ons advies met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke situatie. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van de hypotheek en/of pensioen-, kapitaal-, beleggingsverzekering en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom deze producten moet worden gemaakt. Wij leggen deze gegevens vast in het klantprofiel.

Stap 2 - Analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens, vastgelegd in het klantprofiel, maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van voornoemde producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

Stap 3 - Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk product, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden. Als u besluit om na deze fase te stoppen met ons kantoor brengen wij een bedrag in rekening van € 650,- aan advieskosten.

Stap 4 - Bemiddeling

Boer|Assurantiën verzorgt de contacten met de desbetreffende bank, verzekeraar of financiële instelling. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd en tevens verzorgen wij alle administratieve processen. Met betrekking tot het afsluiten van een hypotheek kunnen wij desgewenst het contact leggen met de notaris en kunnen wij u ook begeleiden op de dag van het passeren van de akte bij de notaris, wanneer u daar prijs op stelt.

Stap 5 - Nazorg

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat het financiële product is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over deze producten bij ons terecht. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien.

Onze diensten specifiek

Schadeverzekeringen

Met deze verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt indien u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, of wanneer er brand uitbreekt in uw huis. U kunt hierbij denken aan een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een woonhuisverzekering of een inboedelverzekering. In het kader van onze werkzaamheden beschikken wij over uw persoonsgegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze gegevens niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Stappenplan schadeverzekeringen

1. Wij maken 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.
2. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering en controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
3. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
4. Ook na het afsluiten van een schadeverzekering begeleiden wij u met onze advisering. In beginsel onderhouden wij namens u contacten met de financiële instellingen.

Levensverzekeringen

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering of een overlijdensrisicopolis in combinatie met banksparen voor uw hypotheek.

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

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt getroffen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering en controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
5. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
6. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring
7. Wij besteden voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking bij overlijden. Dit is belangrijk indien het overlijden zich voordoet tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
8. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier en wij houden uw portefeuille actueel.
9. Ook na het afsluiten van een levensverzekering staan wij voor u klaar voor advisering en begeleiding. In het kader van onze zorgplicht staan wij u ook in het periodiek onderhoud van uw financiële producten bij.

Hypotheeken

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. Nu en in de toekomst. Een grondige risico-inventarisatie is derhalve een vast onderdeel van ons hypotheekadvies.

Indien u ons inschakelt op het gebied van hypotheeken, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren vooraf uw financiële situatie en uw wensen met betrekking tot een eventuele geldlening.
2. Wij presenteren u een aantal op uw persoonlijke situatie toegesneden hypotheekvormen en kiezen samen met u de hypotheek die het beste bij u past.
3. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag voor de lening.
4. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
5. Wij verzorgen desgewenst verschillende diensten die samenhangen met het sluiten van een hypotheek, zoals: het laten vervaardigen van een taxatierapport, het verzorgen van de transport- en hypotheekakte, het realiseren van een bankgarantie en het eventueel laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring.
6. Desgewenst begeleiden wij u tijdens de overdracht en/of het passeren van de hypotheekakte bij de notaris.
7. Ook na de aankoop van de woning staan wij voor u klaar voor advisering en begeleiding.

Sparen, betalen en elektronisch geld

Ook voor de zogenaamd minder complexe diensten als betalen, sparen en elektronisch geld kunt u een beroep op ons doen. Dat kan variëren van een aan uw hypotheek gekoppelde spaarrekening tot een betaalrekening voor de hypotheeklasten. Kortom, een breed pakket.

Welke verzekeraars betrekken wij in ons advies?

Nederland telt meer dan 350 financiële instellingen. Op basis van onze vakkennis en ervaring hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Bij deze maatschappijen kijken wij welk product goed past bij uw specifieke wensen. Op verzoek zullen wij de namen van alle door ons geselecteerde maatschappijen kenbaar maken. In onze huisselectie bevinden zich onder meer gerenommeerde instellingen als ASR, Delta Lloyd, de Goudse Verzekeringen, Nationale Nederlanden en de Amersfoortse.

Adviesvrijheid

Voor u is het belangrijk te weten dat wij met geen enkele financiële instelling contractuele verplichtingen hebben om bepaalde producten van die instelling in ons advies te betrekken, evenmin heeft een bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook wat van u. Wij verzoeken u tijdig de juiste gegevens te verstrekken. 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 bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Hebt 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 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 persoonlijke situatie valt onder meer geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Controle

Ook verwachten wij 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. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, laat het ons dan weten. Wij zullen dan zonodig onjuistheden laten corrigeren. Wij onderhouden alle contacten met de betreffende financiële instellingen. In het geval u zelf in contact wilt staan met de financiële instelling, dan stellen wij de betreffende instelling daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u geïnformeerd over eventueel rechtstreeks contact met de betreffende instelling.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende 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. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt of kan overnemen.

Aansprakelijkheid

Al onze adviezen worden gegeven op basis van de vigerende fiscale, sociale en juridische wetgeving. Wij kunnen niet verantwoordelijk zijn of aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen in deze wetgeving die zich nadien voordoen.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat Boer|Assurantiën niet adequaat op uw klacht heeft gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het klachteninstituut financiële dienstverlening, kortweg Kifid.

Klachteninstituut financiële dienstverlening, kortweg:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

T : 0900-355 22 48

www.kifid.nl / e-mail: info@kifid.nl

Wij zijn aangesloten onder nummer: 300.014300.

Contact informatie

Boer|Assurantiën

Postbus 357

3340 AJ Hendrik Ido Ambacht

T: 078 - 682 39 22

F: 084 - 215 35 36

M: 06 - 29 534 009

www.boerassurantien.nl

info@boerassurantien.nl

Openingstijden:

maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur, 's avonds of in het weekend zijn wij voor dringende zaken op het mobiele nummer bereikbaar.

Hoe worden wij beloond?

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij **'provisie'**. De financiële instelling zal deze provisie bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze dienstverlening 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, de rente of de afsluitkosten lager worden. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u informeren welk beloningssysteem voor uw situatie van toepassing is. Zie hiervoor de tabel op pagina 7 van dit dienstverleningsdocument. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij adviseren. In de tweede kolom staat welke dienstverlening wij geven. In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven. Wij adviseren op basis van een zogeheten selectief advies, vooraf is een selectie gemaakt van één of een beperkt aantal aanbieders of één of een beperkt aantal financiële producten. In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. In de vijfde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt. In de zesde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen.

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 ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Onze tarieven

Financieel Adviseur	€ 105,- per uur
Administratief medewerker	€ 55,- per uur

U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product	Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via aanbieder	Vergoeding uitsluitend via cliënt
Hypotheek	advisering bemiddeling nazorg	4 aanbieders	15 tot 30 uur	min. 0,42 % max. 1,8 % van het hypotheekbedrag	€ 1.650,- tot € 3.300,-
Hypotheekverhoging/ 2 ^e hypotheek	advisering bemiddeling nazorg	4 aanbieders	15 tot 25 uur	min. 0,42 % max. 1,8 % van het hypotheekbedrag	€ 1.650,- tot € 2.750,-
Oudedagsvoorziening	advisering bemiddeling nazorg	4 aanbieders	10 tot 15 uur	min. 1 % max. 10 % van de premie	€ 1.100,- tot € 1.650,-
fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	advisering bemiddeling nazorg	3 aanbieders	5 tot 15 uur	min. 0,1% max. 0,3% van het ingelegde saldo	€ 550,- tot € 1.650,-
Uitvaartverzekeringen	advisering bemiddeling nazorg	3 aanbieders	2 tot 5 uur	min. 10% max. 20% van de premie	€ 220,- tot € 550,-
Schade- en zorgverzekeringen	advisering bemiddeling nazorg	10 aanbieders	2 tot 10 uur	min. 10% max. 27.5% van de premie	n.v.t.