

# Dienstenwijzer

*(inclusief dienstverleningsdocument)*



# POELMAN

ASSURANTIËN

MORRA 2-33 • POSTBUS 714 • 9200 AS DRACHTEN

T 0512-33 42 20 F 0512-33 42 99

[info@poelmanassurantien.nl](mailto:info@poelmanassurantien.nl) • [www.poelmanassurantien.nl](http://www.poelmanassurantien.nl)



## Inleiding

Hierbij ontvangt u de dienstenwijzer en tevens dienstverleningsdocument van Poelman Assurantiën gevestigd te Drachten.

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Door middel van dit document willen wij u inzicht geven in wat wij voor u kunnen doen, wat u van ons mag verwachten en hoe wij beloofd worden. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

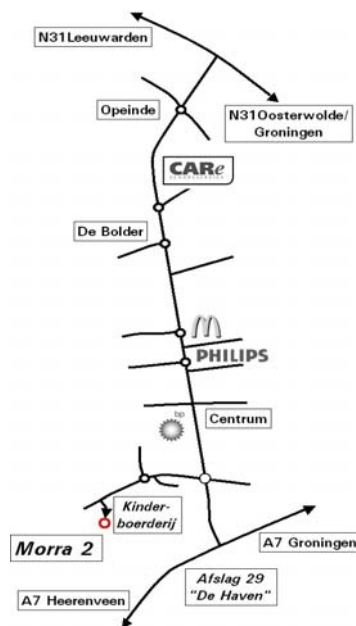
## Wie zijn wij?

Poelman Assurantiën is een onafhankelijk assurantie-intermediair, gevestigd te Drachten. Het bedrijf is opgericht in 1997. Wij hebben ons toegelegd op een goed en deskundig advies en dienstverlening aan bedrijven en particulieren. In 2001 ontvingen wij onze eerste volmacht voor schadeverzekeringen van De Goudse Verzekeringen.

Poelman Assurantiën heeft bij tientallen verzekeraars en financiële instellingen een aanstelling. Daardoor kunnen wij u altijd een aanbod doen dat bij uw persoonlijke omstandigheden en wensen past. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

## Onze contactgegevens

Naam kantoor:	Poelman Assurantiën
Kantooradres:	Morra 2-33 9204 KH Drachten
Postadres:	Postbus 714 9202 CZ Drachten
Telefoonnummer:	0512-33 42 20
Fax:	0512-33 42 99
E-mail:	info@poelmanassurantiën.nl
Internet:	www.poelmanassurantiën.nl
Openingstijden kantoor:	Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.



## Overige relevante gegevens:

### *Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12013089. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### *Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)*

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de Kifid is 300.008951.

### *Kamer van Koophandel*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 01078334.

### *Privacy*

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer 1020592.

### *Beroepsaansprakelijkheidsverzekering*

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

## **In welke producten mogen wij adviseren en bemiddelen?**

Poelman Assurantiën biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten. In ons advies bevelen wij één of meer specifieke financiële producten aan en geven u aan waarom wij deze producten aanbevelen. Onze bemiddelingsdiensten zijn alle werkzaamheden die gericht zijn op het tot stand brengen, het beheer en de uitvoering van een financiering of verzekering.

Wij zijn bevoegd om deze diensten te leveren op het gebied van:

### ***Schadeverzekeringen***

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### ***Levensverzekeringen***

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Voor levensverzekeringen geldt dat wij de bevoegdheid hebben om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contract tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### ***Hypothecair krediet***

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist op dat moment over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### ***Consumptief krediet***

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### ***Betalen en sparen***

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld door geld te storten op een spaarrekening, maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### ***Effecten en beleggen***

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## **Onze dienstverlening**

Het is belangrijk dat u weet dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen, zoals een bank of verzekeraar onder te brengen. Daarnaast heeft geen enkele financiële instelling een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Daardoor zijn wij dus volledig vrij in onze advisering.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten. Wij werken met veel van deze financiële instellingen samen. Om een goed advies te kunnen geven, werken wij voor een groot deel van de producten met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen en situatie.

Ons advies baseren wij op basis van een groot aantal factoren. Denk hierbij aan de hoogte van de premie, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden speelt een belangrijke rol. Onze ervaring met de instelling wegen wij ook mee, bijvoorbeeld hoe zij zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Door deze werkwijze kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Wij hebben een volmacht van één of meer verzekeringsmaatschappij(en). Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op ons briefpapier kunt u zien van welke verzekeraar(s) wij een volmacht hebben.

In onze dienstverlening met betrekking tot complexe producten gaan wij als volgt te werk:

### ***Stap 1: inventariseren***

Indien u ons om advies vraagt over een complex product, dan gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen en uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie.

Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Samen met u maken wij een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van bijvoorbeeld uw hypotheek, levensverzekering en/of andere financiële producten.

Een onderdeel van het inventariseren is dat wij ook nagaan waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzes rondom financiële producten moeten worden gemaakt.

### ***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. Op het overzicht van uw financiële risico's vermelden wij of u het risico wilt lopen en zo ja, of u het risico wel kunt lopen. Indien duidelijk is dat u maatregelen moet treffen ten aanzien van uw financiële risico's, dan maken wij aan de hand van alle geïnventariseerde gegevens een eerste selectie van bijvoorbeeld mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen, levensverzekeringen en andere financiële 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 passend advies over de (vorm van) financiële producten die u naar onze mening, in verband met de financiële risico's, nodig heeft en die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Tevens geven wij aan door welke financiële instelling (bank of verzekeraar) het product wordt aangeboden en tegen welke condities.

### ***Stap 4: bemiddeling***

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de bank of verzekeraar wordt uitgevoerd.

### ***Stap 5: nazorg***

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten. Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw hypotheek en andere (gesloten) financiële producten bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de financiële producten blijven passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop van de tijd veranderen.

## **Verantwoording kosten**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Wij kennen twee wijzen van belonen, namelijk op basis van provisie en op basis van declaratie. Hieronder worden de beloningsvormen nader toegelicht.

### ***Beloning op basis van provisie***

Bij de beloning op basis van provisie heeft u ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij schade- en een groot deel van de levensverzekeringen worden wij meestal via provisie beloond. Maar ook bij andere producten zoals een hypotheek kan de beloning op basis van provisie lopen. Bij een hypotheek betaalt u onze beloning via afsluitprovisie. Afsluitprovisie werd voorheen altijd in één keer uitbetaald. Doordat de overheid wil stimuleren dat de adviseur niet provisiegedreven gaat werken, is dit aangepast. De provisie die ineens ontvangen wordt op een complex product is maximaal 60% van de afsluitprovisie. De overige provisie wordt in minimaal 5 jaar uitbetaald. Alleen afsluitkosten kunnen bij een hypotheek door de notaris worden verrekend.

Als u geen provisie wilt betalen maar een vast bedrag voor een hypotheek of levensverzekering, dan kan dat. Wij verwijzen u graag naar het kopje 'Beloning op basis van declaratiebasis'.

Bij verzekeringen betaalt u onze beloning via de premie. Als u de premie betaalt, dan betaalt u dus via die weg voor onze dienstverlening. In onze samenwerkingsovereenkomst met de financiële instellingen, zijn de beloningen per (onderdeel van het) product vastgelegd.



Hieronder worden de boven- en ondergrens van de provisies benoemd:

Aflossingsvrije hypotheek	tussen 0,75% en 1,30%
Spaarhypotheek	tussen 0,75% en 3,35%
Beleggingshypotheek	tussen 1,00% en 3,75%
Hybridehypotheek	tussen 1,00% en 3,50%

Voor alle bovenstaande hypotheekvormen kunnen er in sommige gevallen circa € 500,- per dossier afgaan i.v.m. verwerking van de dossiers. Deze vergoeding is voor een derde partij die bemiddeld bij het tot stand komen van de hypotheek. Indien dit het geval is, informeren wij u daarover.

Tweede hypotheeken en onderhandse opnames kunnen worden verstrekt middels het provisiemodel, maar onze kosten zijn over het algemeen hoger dan de provisie. Daarom hanteren wij hiervoor een minimumtarief. Voor het afsluiten zonder advies is het tarief minimaal € 750,-. Voor het afsluiten met advies is het tarief minimaal € 1.200,-. Indien de provisie voor deze producten lager is, zijn wij genoodzaakt u een factuur te sturen om onze kosten te dekken.

Veel geldverstrekkers keren de doorlooppromissie over 30 jaar uit. Daarbij is er een terugverdientijd ingebouwd van 5 jaar bij de meeste geldverstrekkers. Als de hypotheek binnen 5 jaar geroyeerd wordt, dienen wij provisie terug te betalen.

Als een hypotheek nog geen 5 jaar actief is dan kunnen wij u terugboekkosten in rekening brengen ten hoogte van onze terugboekprovisie en de administratieve afwikkeling van deze opzegging. U krijgt in dat geval inzicht in de door ons terug te betalen kosten en urenverantwoording voor deze afwikkeling.

Levensverzekeringen kennen meestal een afsluitprovisie. Deze wordt berekend als een percentage over de totale toekomstige premie van het product. Normaliter bedraagt de maximale provisie 4%. Verder is er sprake van een doorlooppromissie die bij elke verzekeraar sterk varieert.

### ***Beloning op basis van declaratie***

Vraagt u ons diensten waarbij de beloning op basis van provisie niet mogelijk is of u betaalt liever de daadwerkelijk bestede uren, dan zullen wij altijd vooraf met u een afspraak maken over de hoogte en de wijze van onze honorering.

Wij zullen proberen zogenaamde netto-producten te sluiten. Dat zijn producten waar alle provisiekosten al uit zijn gehaald. Dit zal in bepaalde gevallen zelfs tot gevolg kunnen hebben dat u lagere rentetarieven krijgt of helemaal geen afsluitkosten betaalt. Wordt er door de financiële instelling toch afsluit- en/of doorlopende provisie berekend, dan betalen wij deze aan u uit of verrekenen wij deze met de nota voor de bestede uren.

Bij beloning op basis van declaratie betaalt u ons rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt, vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening met u af, evenals een indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. In dit document geven wij daarvan een algemene indicatie. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u een vergoeding verschuldigd.

Onze uurtarieven zijn als volgt:

Senior adviseur	€ 145,-
Adviseur	€ 110,-
Administratief medewerker	€ 80,-

## Onderhoud

Indien u kiest voor beloning op basis van declaratie, zullen aanvullende diensten tijdens de looptijd van het product in rekening worden gebracht. Een onderhoudsgesprek kan een initiatief uwerzijds zijn, bijvoorbeeld bij vragen of wijzigingen. Wij kunnen u ook bellen voor een afspraak, bijvoorbeeld als er belangrijke wijzigingen zijn waarbij wij het belangrijk vinden u daarvan in kennis te stellen.

Als u kiest voor beloning op basis van provisie kunnen wij u 10 jaar lang dienstverlening verschaffen over zaken met betrekking tot het door ons bemiddelde product.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie, zoals poliswijzigingen, ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid etcetera worden bij u in rekening gebracht op basis van een van te voren afgesproken tarief.

## BTW

Het is afhankelijk van de dienst of onze nota's belast zijn met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel plan), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

## Verantwoording uren

Hieronder volgt een indicatie van het gemiddeld aantal uren dat wij bij complexe producten aan bovengenoemde werkzaamheden besteden. De aan u te besteden tijd kan dus meer en minder zijn dan deze indicatie.

Producten	Aantal uren i.c.m. hypotheek	Aantal uren zonder hypotheek
Hypotheek + alle aflosvormen Advies en bemiddelen	25 uren	-
Levensverzekeringen (met afkoop oude verzekering) Advies + Bemiddelen	5 uren (met afkoop 10 uren)	10 uren (met afkoop 15 uren)
Lijfrenteverzekering e/o pensioen adviestraject	-	20 uren
Woonlastenverzekeringen voor arbeidsongeschiktheid en werkloosheid	3 uren	5 uren
Overlijdensrisicoverzekering	3 uren	5 uren
Uitvaartverzekeringen	4 uren	6 uren

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.





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

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### ***Juiste en volledige informatieverstrekking***

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen dat u ons zo volledig mogelijk informeert, bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of als u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen, is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### ***Totaalbeeld***

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en een goed advies te kunnen geven, is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben van uw financiële situatie. Het is voor ons van groot belang dat wij ook op de hoogte zijn van financiële producten die elders zijn afgesloten.

### ***Wijzigingen doorgeven***

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonedig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij (en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Wij hebben een uitzondering in deze regel. Als een hypotheek of verzekering nog geen 5 jaar actief is dan kunnen wij u terugboekkosten in rekening brengen ten hoogte van onze terugboekprovisie en de administratieve afwikkeling van deze opzegging. U krijgt in dat geval inzicht in de door ons terug te betalen kosten en urenverantwoording voor deze afwikkeling.

## Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Kifid	Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG
Telefoon	0900-3552248
Internet	<a href="http://www.kifid.nl">www.kifid.nl</a>

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.







# POELMAN

ASSURANTIËN