

## Dienstverleningsdocument

### Inleiding

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een arbeidsongeschiktheidsverzekering, overlijdensrisicoverzekering, lijfrente, uitvaartverzekering, of een combinatie van deze verzekeringen. Wij hechten grote waarde aan duidelijkheid vooraf wat u mag verwachten van onze dienstverlening, maar ook wat wij van u verwachten.

### Onze dienstverlening in vijf stappen

Er is veel aanbod van bovengenoemde verzekeringen. Voor u is het belangrijk dat u die verzekering kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is van belang te beseffen dat het soms om een overeenkomst gaat die voor langere termijn wordt aangegaan. Om u goed te kunnen adviseren volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen;

#### Stap 1: inventarisatie

Wij beginnen ons advies met uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van de betreffende verzekering maar controleren ook uw financiële situatie specifiek aan de hand van uw verzekeringsvraag. Wij toetsen waar uw prioriteiten liggen indien er bepaalde keuzes rondom deze producten moeten worden gemaakt en zullen dit ook vastleggen. Dit is wettelijk verplicht en betekent dat wij u vragen gaan stellen over uw huidige en verwachte toekomstige financiële positie.

Het spreekt voor zich dat een inventarisatie alleen volledig en goed kan zijn als wij in het bezit zijn van alle relevante informatie. Dit betekent dat wij van u verwachten dat wij volledig geïnformeerd worden. Het klantprofiel zal u meer informatie geven en als leidraad fungeren voor een complete informatievoorziening. In het uiterste geval, bij geen of te weinig informatieverstrekking, kunnen wij onze dienstverlening staken.

- Intakegesprek (**gratis en vrijblijvend**) Na het intake gesprek bepaalt u of u gebruik wilt maken van de verdere dienstverlening tegen de geldende tarieven. Dit leggen wij samen vast.
- Inventarisatie van uw persoonlijke en financiële situatie
- Inventarisatie van uw kennis, ervaring en risicobereidheid

#### 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 maken wij productselecties van mogelijke en geschikte vormen van levensverzekeringen die passen bij uw situatie.

Ons kantoor beschikt hiertoe over vergelijkingsprogramma's en een uitgebreide kennisbank. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

- Beoordeling eventueel bestaande voorzieningen
- Analyseren en verwerken van de gegevens uit de inventarisatie
- Eerste premie en voorwaarden indicatie

### **Stap 3: advies**

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke verzekering, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

- Voorwaardenvergelijking
- Aanvragen en vergelijk offertes van minimaal 3 aanbieders
- Onderbouwing van het advies

### **Stap 4: bemiddeling**

Indien u een keuze heeft gemaakt en tevens een verzekering via onze bemiddeling tot stand wenst te brengen, kunnen wij namens u de procedure in gang zetten en begeleiden. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde verzekering op correcte wijze door de verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd. Wij zullen de communicatie met de aanbieders verzorgen.

- Begeleiding aanvraagformulier en gezondheidsverklaring
- Controle en begeleiding technische en medische acceptatie
- Indien van toepassing, opzeggen bestaande verzekeringen
- Controle polis en premie

### **Stap 5: beheer en nazorg**

Na afloop van het advies en bemiddelingstraject kunt u met al uw vragen over deze verzekering bij ons terecht. Daarnaast zullen wij periodiek controleren of deze producten nog steeds passen bij uw actuele situatie. Er kan in de tussentijd immers veel veranderen in uw persoonlijke situatie.

Uw medewerking hierbij is essentieel.

- Jaarlijkse toetsing verzekerd bedrag ter voorkoming van onder- of oververzekering
- Jaarlijkse toetsing van doelvermogen bij vermogensopbouw (lijfrente)
- 3-jaarlijkse marktscan op basis van premie en voorwaarden
- Beantwoorden en behandelen van vragen over de tot stand gekomen verzekering
- Verwerken van overige mutaties en wijzigingen
- Begeleiding schadebehandeling

### Vergoedingen en tarieven

Indien u gebruik maakt van onze dienstverlening is het van belang dat vooraf duidelijkheid en overeenstemming is bereikt over de hoogte en wijze van de tarieven.

In onderstaande tabel staan de tarieven per soort verzekering weergegeven. Het minimum en maximum wordt mede bepaald door het aantal schadeverzekeringen dat via ons kantoor wordt afgesloten. Het minimum tarief geldt vanaf 4 via ons kantoor gesloten schadeverzekeringen. (bijvoorbeeld woonhuis, inboedel, personenauto en aansprakelijkheid)

De bedragen gelden per persoon. In overleg kan van deze bedrag worden afgeweken, bijvoorbeeld bij meerdere polissen of personen. De bedragen zijn vrijgesteld van BTW.

Product (advies en bemiddeling in)	Beloningsvorm	Minimum	Maximum
Kennismaking en oriëntatie	geen, gratis	nvt	
Schadeverzekeringen	provisie	geen	€ 360,- per jaar
<b>Advies en bemiddeling</b>			
Uitvaartverzekering	vaste fee	€ 75,-	€ 100,-
Overlijdensrisicoverzekering (ORV)	vaste fee	€ 150,-	€ 195,-
Lijfrente opbouw (bancair en verzekeren)	vaste fee	€ 295,-	€ 395,-
Lijfrente expiratie (bancair en verzekeren)	vaste fee	€ 295,-	€ 395,-
Combinatietarief uitvaart, ORV, lijfrente	vaste fee	€ 350,-	€ 495,-
<b>Beheer en nozorg</b>			
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)	vaste fee	€ 495,-	
Beheer en nazorg AOV óf lijfrente	bedrag per jaar	€ 150,-	
Beheer en nazorg AOV èn lijfrente	bedrag per jaar	€ 225,-	
Beheer, mutaties en nazorg overig (altijd in overleg)	uurtarief	€ 75,-	

Los van de hierboven genoemde adviestarieven wordt de premie voor de afgesloten verzekering(en) rechtstreeks door de betreffende aanbieder bij u in rekening gebracht. Dit betreft een 'netto premie', hierin zit **geen** vergoeding verwerkt voor ons kantoor.

Voor werkzaamheden die buiten de omschrijving van dit dienstverleningsdocument vallen hanteren wij een uurtarief van € 75,- exclusief BTW. Dit gaat altijd in overleg.

### Vragen?

Mocht u naar aanleiding van dit document nog vragen hebben kunt u uiteraard contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Onderlinge Verzekeringen Kamerik Coöperatie U.A.



Emiel Kwakkenbos