



## Dienstverleningsdocument

***Ons kantoor houdt zich bezig met financiële dienstverlening en heeft zich gespecialiseerd in schade- en levensverzekeringen en is daarbij actief op de zakelijke- en particuliere markt. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. Voorop staat, dat in de geheel geboden dienstverlening, u als klant centraal staat. Uw situatie en wens zijn onze zorg. In dit document geven wij daaraan invulling en maken u wegwijs in onze dienstverlening.***

***Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.***

### Inhoudsopgave

1.	Wie zijn wij	2
2.	Onze dienstverlening	3
3.	Onze werkwijze	4
4.	Onze relatie met aanbieders	6
5.	Honorarium	6
6.	Wat vragen wij van u	7
7.	Aanvullende informatie	8

## 1. Wie zijn wij

### Vestigingsadres:

Printer 1  
7741 ME Coevorden

### Bereikbaarheid:

Telefoon : 06 – 50 49 99 93  
E-mail : [info@z-assurantiemanagement.nl](mailto:info@z-assurantiemanagement.nl)  
Internet : [www.z-assurantiemanagement.nl](http://www.z-assurantiemanagement.nl)

### Internet:

Z. Assurantie Management beschikt over een eigen internetsite waarop u informatie over onze werkwijze, dienstverlening, ons honorarium en allerlei andere relevante zaken welke van belang zijn om u als consument centraal te stellen. Ook plaatsen wij hier met enige regelmaat actuele informatie met betrekking tot onze dienstverlening. Ga naar [www.z-assurantiemanagement.nl](http://www.z-assurantiemanagement.nl)

### Lidmaatschappen en registratie:

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ♦ AFM
- ♦ Kifid
- ♦ KvK

### Autoriteit Financiële Markten (AFM):

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Deze instantie (AFM) verstrekt na een zorgvuldig onderzoek en controle op geschiktheid een vergunning voor het mogen uitoefenen van de gevraagde dienstverlening. Ons kantoor is met zijn vergunning bij de AFM geregistreerd onder nummer 12041554.

### **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 de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.015308

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Noord-Nederland staan wij geregistreerd onder nummer 56540957

## **2. O n z e d i e n s t v e r l e n i n g**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders op het gebied van schade- en levensverzekeringen. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht kunnen en mogen maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen. Dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke of zakelijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

### **Diensten**

Onze dienstverlening voor zowel zakelijk als particulier bestaat uit drie onderdelen;

- Advies
- Bemiddeling
- Continuïteit / Beheer

### **Advies**

Op basis van uw wens en/of onze bevindingen zullen wij u of uw bedrijf managen om risico's binnen uw persoonlijke omstandigheden of die van uw onderneming op een aanvaardbaar / dragelijk niveau te brengen, zodat bij calamiteiten de continuïteit hiervan niet in gevaar zal komen. Oplossingen hiervoor leiden niet altijd naar het sluiten van een verzekeringsproduct maar kan ook heel goed gevonden worden in andere voorzieningen.

## **Bemiddeling**

Uit een wens of ons advies kan behoefte bestaan een bepaald risico veilig te stellen in een verzekeringsproduct. Door onze onafhankelijkheid, jaren ervaring en ruime keuze van aanbieders, zullen wij in staat zijn om op een kritische wijze het voor u geschikte product in te kopen. Wij begeleiden u hier volledig in en bieden u het product altijd op netto basis (zonder provisie).

## **Continuïteit / Beheer**

Om uw assurantieportefeuille actueel te houden, zodat uw huidige en ook toekomstige risico's aanvaardbaar en dragelijk voor u als persoon of onderneming blijven, is een actief onderhoud raadzaam. Hiermee kunnen wij u van Z – Assurantie Management met maatwerk in begeleiden.

## **3. O n z e w e r k w i j z e**

- Oriëntatiegesprek
- Inventarisatie
- Analyse
- Advies
- Bemiddeling
- Continuïteit

### **Stap 1. Oriëntatiegesprek**

Allereerst vind er een oriëntatiegesprek plaats. In dit gesprek zullen wij ons als kantoor nader voorstellen, onze werkwijze als dienstverlener verder toelichten en vervolgens de wensen en vraagstukken aanhoren.

Als er gezamenlijk wordt afgestemd over te gaan tot het afnemen van een dienstverlening, zal door ons de gemaakte afspraken ten aanzien van deze dienstverlening en de vergoeding vooraf vastgelegd worden in een opdrachtbevestiging. Zo weet iedereen exact waar men aan toe is.

### **Stap 2. Inventarisatie**

Afhankelijk van de wensen en vraagstukken die er bij ons worden neergelegd,

brenge wij eerst de huidige situatie van de persoon en/of onderneming(en) in kaart.

### **Stap 3. Analyse**

De volgende fase is het maken van een risicoscan. Hiermee worden alle risico's en factoren welke te maken hebben met u of uw onderneming nauwkeurig tegen het licht gehouden. Ook zal de actuele assurantieportefeuille met alle daaraan verbonden polissen en clausuleringen worden onderzocht. Indien nodig, zal in overleg contact gelegd worden met de betrokken assuradeur.

### **Stap 4. Advies**

Voortvloeiend uit de door ons gemaakte analyse, wordt een schriftelijke rapportage gemaakt waarin de conclusies en aanbevelingen worden vastgelegd. Dit rapport wordt vervolgens uitgebreid in een persoonlijk gesprek nader toegelicht.

Alle relevante zaken zoals o.a. cijfermatige risicoafstemming, al dan niet opgelegde preventie eisen, risico versus premie, condities, eigen risico's, toereikendheid huidige en toekomstige afstemmingen enz. ... zullen ruimschoots aan de orde komen.

Hierop aansluitend, zullen wij ons uitgebrachte advies controleren of deze voldoende duidelijk is overgekomen en de consequenties hiervan worden overzien.

### **Stap 5. Bemiddeling**

Datgene wat er in de adviesfase is besproken en waaraan de goedkeuring wordt gegeven, zal ten uitvoer worden gebracht. Dat betekent dat wij het gehele traject gaan begeleiden en gaan zorg dragen voor een correcte en zorgvuldige afwikkeling.

### **Stap 6. Continuïteit**

Nadat alles is afgerond, is het te adviseren om uw assurantieportefeuille op een continu niveau te houden. Zorg om de risico's actueel in beeld te houden en af te stemmen binnen al de gestelde condities van uw portefeuille, vergt een grote mate van kennis en discipline. Met een stuk begeleiding kunt u wellicht zelf een gedeelte van deze continuïteit verzorgen en kunnen wij u de rest uit handen nemen. Net als onze voorgaande dienstverleningen, vraagt dit ook om een stuk maatwerk.

Ook dit kunnen wij nader met u afstemmen. Afhankelijk van de gemaakte afspraken, zullen wij dit wederom vastleggen in een opdrachtbevestiging.

#### 4. Onze relatie met aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders van financiële producten Wij zijn onafhankelijk, dat betekent dat wij in alle vrijheid (dus zonder contractuele verplichtingen) over producten van verzekeraars kunnen adviseren en bemiddelen.

Geen enkele financiële instelling – zoals een bank of een verzekeraar – heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

#### 5. Honorarium

Onze dienstverlening is niet gratis. Onze werkzaamheden en de kosten worden altijd vooraf met u besproken en bevestigd in een overeenkomst van opdracht. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen zijn;

<b>Z ASSURANTIE Management</b>	
Oriëntatie	gratis
Inventariseren	uren x tarief /of / vaste prijs
Analyseren	uren x tarief /of / vaste prijs
Adviseren	uren x tarief /of / vaste prijs
Bemiddelen	uren x tarief /of / vaste prijs
Continueren/Beheer	abonnement
<b>Uurtarieven 2013</b>	
Tarief	€ 75,00
Reiskosten	€ 0,50 per km. afstand volgens ANWB routeplanner

*Alle genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW/Assurantiebelasting en worden geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer voor alle huishoudens.*

#### Provisie (verbod)

Voor een aantal complexe- en impactvolle producten zoals bijvoorbeeld Arbeidsongeschiktheids- en Overlijdensrisicoverzekeringen geldt er vanaf 01-01-2013 voor nieuwe contracten een wettelijk provisieverbod. Dat wil zeggen dat dit soort financiële producten uitsluitend tegen kostprijs mogen worden aangeboden. Z - Assurantie Management werkt uitsluitend op basis van uren en biedt alle financiële producten door eigen bemiddeling alleen tegen kostprijs (provisieloos) aan.

## **BTW**

Door het provisieverbod zijn er fiscale gevolgen voor o.a. de BTW. Kort gezegd komt het er op neer dat indien de dienstverlening gericht is op bemiddeling, deze vrijgesteld is van BTW. Ook als de uiteindelijke doelstelling – bemiddelen bij het sluiten van een overeenkomst – niet gehaald wordt.

Gaat het om een adviesopdracht, dan moet de factuur met BTW verhoogd worden.

## **Uren / Abonnement / Kosten**

In de zakelijke markt zullen wij met de ondernemer altijd vooraf een afstemming maken over onze dienstverlening en het daarmee gepaard gaande tarief. Hiervoor wordt in de meeste situaties het aantal uren als leidraad genomen.

Voor de onderhoudswerkzaamheden in een particuliere portefeuille bieden wij een service – abonnement aan. Hiervoor staat een vaste prijs.

Kosten voor o.a. een externe expert, taxateur of andere advisering welke bijdragen aan een zorgvuldige en complete dienstverlening, zullen na voorgaand overleg aan u worden doorberekend.

## **6. Wat vragen wij van u**

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor het kunnen verlenen van een correcte dienstverlening, zijn wij mede afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van de actualiteit, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er zich een wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden of in uw onderneming heeft voorgedaan.

De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

## **Totaalbeeld**

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat beheren. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw verzekeringspakket.

## **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke- en zakelijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een nieuwe productie, een huwelijk of samenwerking, een geboorte of compagnon, verkoop of inkrimping etc.

## **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het kunnen gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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 zo nodig te raadplegen.

## **7. A a n v u l l e n d e I n f o r m a t i e**

### **Als u een klacht hebt**

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

### **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, te weten; Z – Assurantie Management t.a.v. W. Zandbergen, Printer 1, 7741 ME Coevorden. Ook kunt u een klacht melden door een mail te sturen aan



info@zassurantiemanagement.nl. 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 (KiFiD).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10ct/min)

E-mail: info@kifid.nl [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Akkoordverklaring**

De wetgever eist van ons dat wij transparant zijn in wat we doen, hoe we het doen en op welke wijze het kantoor daarvoor betaald wordt. Bovendien moeten wij aantoonbaar met de klant hierover communiceren.

Via onderstaande handtekening geeft u aan dat u het dienstverleningsdocument hebt ontvangen en gelezen.

Datum: ..... Naam: .....

.....

Handtekening: .....