

DIENTSTVERLENINGSDOCUMENT

Wie zijn wij?

“Claeren Risicobeheersers” is de handelsnaam van de besloten vennootschap Assuratiekantoor Claeren (KVK 16022809). In dit document vindt u belangrijke informatie over onze dienstverlening. Op grond van de Wet op het financieel toezicht (hierna de Wft) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst deze informatie te verstrekken. Heeft u vragen over de inhoud van dit dienstverleningsdocument of wilt u een nadere toelichting? Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Wij zijn u graag van dienst.

Bereikbaarheid en openingstijden

Bezoekadres	Postadres
Claeren Risicobeheersers Parklaan 21 E 5211 JJ 's-Hertogenbosch	Claeren Risicobeheersers Postbus 1900 5200 BX 's-Hertogenbosch

Telefoon: 073 850 75 10
Fax: 073 850 75 11
E-mail: info@claeren.nl
Website: <http://www.claeren.nl>

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag 8.30 – 17.00 uur en op afspraak.

In geval van nood, zoals een ongeval, overlijden of omvangrijke schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer 06 45584101.

Onafhankelijk als onderneming

Claeren Risicobeheersers is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Onafhankelijk als adviseur

Claeren Risicobeheersers geeft onafhankelijk advies. Wij hebben de vrijheid om te adviseren in producten van een groot aantal financiële instellingen. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars, banken of geldverstrekkers.

Keuze van aanbieders

Claeren Risicobeheersers doet met nagenoeg alle gerenommeerde financiële instellingen in Nederland zaken. Gezien het grote aantal aanbieders van financiële diensten maken wij periodiek een selectie van de financiële producten die banken, geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij hebben wij voorkeuren voor bepaalde aanbieders vanwege hun voorwaarden, premiestelling, de kwaliteit van hun producten en dienstverlening. De selectie bepalen wij zelf.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Claeren Risicobeheersers heeft de vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te adviseren en te bemiddelen in de volgende financiële producten:

- ☉ Schadeverzekeringen
- ☉ Levensverzekeringen
- ☉ Hypotheken
- ☉ Financieringen
- ☉ Spaar- & Betaalproducten

Hoe komt ons advies aan u tot stand?

Om tot een goed advies te komen is het van belang dat wij een compleet beeld hebben van uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Onze dienstverlening ziet er over het algemeen als volgt uit;

☉ Inventarisatie

Afhankelijk van het vraagstuk, inventariseren wij uw wensen, uw persoonlijke en financiële situatie. Op basis hiervan maken wij bijvoorbeeld de risico's die u loopt inzichtelijk.

☉ Advies

Op basis van de inventarisatie en de door u kenbaar gemaakte wensen stellen wij een advies op. Wij adviseren u over de mogelijke oplossingen om de risico's die u loopt beheersbaar te maken. Hierbij selecteren wij voor u de producten die volgens ons het beste aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden. Wij zijn volledig vrij in onze keuze van producten die wij betrekken in onze advisering.

☉ Bemiddeling

Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling bij o.a. het opvragen van offertes en het afsluiten van producten.

☉ Beheer & Nazorg

Ook na de aanschaf van een financieel product zijn wij u van dienst bij het beantwoorden van vragen of het aanbrengen van wijzigingen.

Execution Only

Wanneer u van ons geen advies wenst maar uitsluitend wil dat wij bemiddelen bij het afsluiten van een product bij een financiële instelling (bijv. omdat u elders advies hebt ingewonnen) is er sprake van “Execution Only”. In dit geval bent u zelf verantwoordelijk voor de gemaakte keuzes en aanvaarden wij hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

Wat zijn de kosten van advies en/of bemiddeling?

Om u van dienst te kunnen zijn als adviseur maken wij bedrijfskosten. Denkt u hierbij aan salarissen, huisvestingskosten, kosten voor opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de dienstverlening die u van ons verlangt en/of de producten die u bij ons afneemt kennen wij 2 beloningsmodellen; beloning op basis van Provisie en beloning op basis van Vaste vergoeding.

Beloning op basis van Provisie

De beloning voor onze dienstverlening is een percentage van de premie die u betaalt voor het afgenomen financiële product. De hoogte van dit percentage verschilt per product. Wij brengen u geen aanvullende kosten in rekening.

Voor de volgende adviesgebieden wordt doorgaans gewerkt op provisiebasis:

- ⊕ Schadeverzekeringen
- ⊕ Zorgverzekeringen
- ⊕ Uitvaartverzekeringen
- ⊕ Spaar- & Betaalproducten
- ⊕ Levensverzekeringen en pensioenverzekeringen
- ⊕ Ingaande lijfrente en ingaande pensioenen
- ⊕ Financieringen
- ⊕ Producten voor fiscaal banksparen

Voor de volgende adviesgebieden wordt in mindere mate gewerkt op provisiebasis:

- ⊕ Hypotheken

Beloning op basis van een Vaste vergoeding

De vergoeding voor onze dienstverlening wordt vooraf vastgesteld. U krijgt vooraf een indicatie van de uren die wij u in rekening brengen. Het aantal te besteden uren is afhankelijk van het soort adviestraject dat wordt uitgevoerd.

Voor de volgende adviesgebieden kunt u kiezen voor/ geven wij advies op basis van een Vaste vergoeding;

- ⊕ Levensverzekeringen en pensioenverzekeringen
- ⊕ Ingaande lijfrente en ingaande pensioenen
- ⊕ Hypotheken
- ⊕ Producten voor fiscaal banksparen

Bij beloning op basis van Vaste vergoeding is de hoogte van de door ons ontvangen vergoeding dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit, maar voor de tijd die wij besteden aan het adviestraject.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door de financiële instelling maar door u.

Op basis van de door ons verstrekte informatie kunt u uw voorkeur kenbaar maken voor het door ons te hanteren beloningsmodel. Hierbij kunt u kiezen uit een van beide modellen of een combinatie van beide.

Provisietransparantie

Wanneer u ervoor kiest dat wij een vergoeding van een financiële instelling ontvangen voor onze dienstverlening in de vorm van provisie, dan stellen wij u op de hoogte van de aard en de exacte hoogte van de provisiebeloning conform de volgende bepalingen:

- ⊕ De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede ;
- ⊕ De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- ⊕ De vergoeding die wij ontvangen is transparant;
- ⊕ De vergoeding moet passend zijn in verhouding tot de verrichte werkzaamheden.

Wij zijn verplicht u ,voorafgaand aan onze dienstverlening, te informeren over de hoogte van de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening. Het gaat om de volgende producten;

- ⊕ Levensverzekeringen en pensioenverzekeringen
- ⊕ Ingaande lijfrente en ingaande pensioenen
- ⊕ Hypotheken
- ⊕ Producten voor fiscaal banksparen

Tarievenoverzicht

Aan het eind van dit document vindt u de tarieven die wij rekenen voor onze dienstverlening bij beloning op basis van een Vaste vergoeding.

Indien wij vooraf niet goed kunnen inschatten hoeveel werk met een bepaalde opdracht gemoeid is, kunnen wij deze diensten verrichten op declaratiebasis. U betaalt ons dan op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met het uurtarief zoals vermeld in het tarievenoverzicht.

Oprachtbevestiging

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening worden de gemaakte afspraken ten aanzien van de dienstverlening en de vergoeding vooraf vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Zo weet u altijd exact waar u aan toe bent.

BTW

De genoemde tarieven voor beloning op basis van Vaste vergoeding zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de bemiddeling in een of meerdere financiële producten. Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

Wanneer betaalt u Claeren Risicobeheersers?

Indien u na ondertekening van de opdrachtbevestiging besluit geen gebruik meer te maken van onze diensten en het advies- en bemiddelingstraject stop zet, betaalt u ons € 750 voor de verrichte werkzaamheden. Dit is exclusief eventuele kosten die door de geldverstrekker en/of serviceprovider in rekening worden gebracht. Over deze kosten bent u geen BTW verschuldigd. Deze kosten bent u niet verschuldigd indien wij geen offerte kunnen aanbieden.

Bij beloning op basis van Vaste vergoeding dient u binnen een termijn van 30 dagen de gefactureerde advieskosten te voldoen.

In het geval van advisering over en bemiddeling in uw hypotheek, wordt de factuur aan u verzonden nadat de offerte door de geldverstrekker akkoord is bevonden. Indien uw hypotheek bij de notaris passeert zullen wij deze verzoeken bij passeren de factuur te voldoen.

Wij vragen ook iets van u

Om u op het gebied van financiële dienstverlening optimaal te kunnen adviseren, 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons regelmatig te informeren over veranderingen in uw persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat 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

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om tot een goed advies te komen is het echter belangrijk dat wij een totaalbeeld hebben van uw gehele pakket aan financiële producten en diensten. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij denken dat u dit elders al geregeld heeft. Daarom vragen wij u ons zo compleet mogelijk te informeren.

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 producten en diensten. Bijvoorbeeld in het geval van een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaald financieel product of dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn toe te sturen. 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. 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.

Registraties & Lidmaatschappen

Kamer van Koophandel (KVK)

'Claeren Risicobeheersers' is de handelsnaam van de besloten vennootschap Assurantiekantoor Claeren. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij ingeschreven onder nummer 16022809

Autoriteit Financiële Markten

De Autoriteit Financiële Markten houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financieel dienstverleners. Claeren Risicobeheersers beschikt over de verplichte vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De vergunning is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12012084. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is de branchevereniging voor adviseurs in financiële zekerheid. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in keuze van de producten en diensten die zij aanbieden van financiële instellingen. Kijk op www.adfiz.nl voor meer informatie.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Onze hypotheekspecialisten zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij De Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Lid worden is pas mogelijk als aan de kwaliteitseisen van de SEH is voldaan. Daarnaast moet een adviseur zich regelmatig bijscholen op het gebied van vakken, adviesvaardigheid en integriteit. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is het onafhankelijke loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Claeren Risicobeheersers is aangesloten bij het Kifid en ingeschreven onder nummer : 300.008168. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wilt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen? Wij doen dan ons uiterste best om u weer tevreden te stellen.

Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met het volgende onafhankelijke klachteninstituut:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Website: <http://www.kifid.nl/>

Bij klachten over onze dienstverlening met betrekking tot hypotheek door een SEH-erkend Hypotheekadviseur kunt u zich wenden tot:

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Postbus 1321
1000 BH Amsterdam

Telefoon: 020 428 95 73
Fax: 020 428 95 74
E-mail: bureau@seh.nl
Website: www.seh.nl

Mocht dit nog geen oplossing bieden kunt u zich met uw klacht wenden tot de burgerlijke rechter.

Privacy

Elke keer dat u persoonsgegevens verstrekt zal Claeren Risicobeheersers deze behandelen in overeenstemming met

de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen, die is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Deze gedragscode is een uitwerking van de wettelijke bescherming van de omgang met persoonsgegevens van u als klant.

Algemene Voorwaarden

Op alle dienstverlening van Claeren Risicobeheersers zijn algemene voorwaarden van toepassing. De algemene voorwaarden kunnen op de website worden geraadpleegd en worden op verzoek toegezonden.

Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten met Claeren Risicobeheersers en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen is het Nederlands recht van toepassing.

Tarievenoverzicht Complexe producten en Hypotheken bij beloning op basis van Vaste Vergoeding

Vergoeding per uur	Uurtarief *
Allround adviseur	€ 120,- - € 175,-
Pensioen adviseur	€ 120,- - € 175,-
Hypotheek adviseur	€ 120

*afhankelijk van de ervaring adviseur en de complexiteit van het advies

Dienstverlening Complexe producten (o.a. pensioenen)	Urenindicatie	Uurtarief
Adviestraject complex product	Vooraf vastgesteld*	€120 - € 175

*Afhankelijk van het adviestraject betaalt u ons op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met het uurtarief. Voorafgaand aan het adviestraject lichten wij u in over de kosten die wij in rekening brengen.

Dienstverlening Hypotheken	Urenindicatie	Vergoeding
1 ^e hypotheek, advisering en bemiddeling (niet complex)(*)	25 uur	€ 3.000
1 ^e hypotheek, advisering en bemiddeling (complex)(**)	30 uur	€ 3.500
1 ^e hypotheek, execution only (niet complex)(*)	12 uur	€ 1.440
1 ^e hypotheek, execution only (complex)	17 uur	€ 1.800
2 ^e hypotheek, advisering en bemiddeling (niet complex)(*)	10 uur	€ 1.200
2 ^e hypotheek, advisering en bemiddeling (complex)	15 uur	€ 1.800
2 ^e hypotheek, execution only (niet complex)(*)	5 uur	€ 600
2 ^e hypotheek, execution only (complex)	10 uur	€ 1.200
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	10 uur	€ 1.200
Financiering bedrijfspand (complex en niet complex)(*)	20 uur	€ 3.000
Woonlastenverzekering	5 uur	€ 600
Stopzetten dienstverlening na tekenen opdrachtbevestiging		€ 750
Hypotheek onderhoudsgesprek ***	1 uur	€ 120

* Onder niet complex vallen hypotheek die aflossingsvrij, lineair of op basis van annuïteiten worden gesloten. Elke andere aflossingsvorm is complex.
** Zelfstandig ondernemers betalen een toeslag van 30% bovenop dit tarief.
*** Indien er werkzaamheden voortvloeien uit dit onderhoudsgesprek zullen deze in rekening gebracht worden tegen een tarief van €120,- per uur.