

Dienstverleningsdocument

Evers Assurantiën B.V.

De dienstverlening van uw assurantiëkantoor in beeld.

De Nederlandse overheid streeft er in toenemende mate naar om de openheid op het gebied van financieringen en verzekeringen te optimaliseren en om de relatie die wij als kantoor met u hebben volledig doorzichtig te maken. Dit heeft men getracht te bereiken door de invoering van de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). De Wft eist onder meer dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) hun biedt. Door middel van dit Dienstverleningsdocument willen wij u zoveel mogelijk duidelijkheid over onze wijze van dienstverlening verschaffen. Alles wat u wilt weten over de Wft kunt u vinden op de website van de toezichthouder op onze bedrijfstak, de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met als adres: <http://www.afm.nl>.

In dit document geven wij u dus een overzicht van de wijze waarop ons kantoor werkt en wat wij precies voor u doen.

Wie zijn wij?

Evers Assurantiën B.V. maakt onderdeel uit van de Evers Adviesgroep B.V. Ons kantoor behoort tot de 10 oudste kantoren in Nederland en bestaat sinds 1899. Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als aan ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Evers Adviesgroep B.V. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Beleggingsobjecten

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Activiteiten:

1) Advies en Bemiddeling:

Voor het adviseren en bemiddelen is onze dienstverlening onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Adviesgebieden:

Verzekeringen

Binnen het adviesgebied *Verzekeringen* worden al uw verzekeringszaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Pensioen & Inkomen

Binnen het adviesgebied *Pensioen & Inkomen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. Ook het maken van een geïntegreerd financieel plan rekenen wij tot dit adviesgebied. Het adviseren en bemiddelen omtrent enkel een risicoverzekering rekenen wij tot het adviesgebied *Verzekeringen*.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

Lenen en Geld

Binnen het adviesgebied *Lenen en Geld* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen en bankzaken voor consumptieve doeleinden.

2) Advies:

U kunt ons tevens inhuren voor de advisering omtrent uw financiële zaken op bovengenoemde adviesgebieden. In deze situatie vindt er geen bemiddeling plaats.

Onze dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

– **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.

– **Advies.** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.

– **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

– **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

Op onze website bieden wij u diverse online hulpmiddelen waarmee u zich kunt oriënteren op onze diensten en op de producten die wij bieden. Mocht u via onze site direct een financieel product afsluiten, bedenkt u dan, dat er in dat geval géén sprake is van een advies (execution only).

De door u verstrekte gegevens zullen wij conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens behandelen.

De premie

De premiebetaling kan op verschillende manieren voldaan worden. Over het algemeen zal de incasso door ons verzorgd worden tenzij anders met u is overeengekomen. In ieder geval is het van belang dat premies op tijd worden betaald. Dit, om te voorkomen dat de verzekeringsmaatschappij in geval van een schade weigert deze te vergoeden.

Onze relatie met verzekeraars

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging Adfiz.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Naast de geselecteerde aanbieders waarmee wij rechtstreeks een agentschap hebben, zijn wij aangesloten bij het DAK (Stichting Dienstverlening Assurantie Kantoren) dat agentschappen onderhoudt bij een 100-tal verzekeraars. Hierdoor wordt onze keuze van aanbieders voor u zodanig uitgebreid dat wij u vrijwel altijd een passende oplossing kunnen bieden. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken kunnen doen.

Hoe worden wij beloofd?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, vervoer, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Activiteiten:

1) Advies en Bemiddeling:

Tarieven voor het adviesgebied;

- **Verzekeringen**
- **Lenen en Geld**

Voor de adviesgebieden *Verzekeringen en Lenen en Geld* kennen wij een beloning op basis van:

Provisie

Van oudsher ontvangen wij van verzekeraars een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien wij voor onze dienstverlening uitsluitend via dit model worden beloofd, brengen wij geen aanvullende kosten in rekening.

Vast tarief/Uurtarief

Indien wij diensten verrichten waarvoor wij niet via het provisiemodel worden beloofd zullen wij hiervoor ofwel met u een overeenkomst opstellen, ofwel refereren aan het bij dit dienstverleningsdocument behorende tarievenoverzicht ('Tarieven Dienstverlening Evers Assurantiën B.V.'). U betaalt ons dan voor de diensten die u bij ons afneemt. De hoogte van deze beloning is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt en is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit of laat beheren. Deze transparante werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering.

Voor Impactvolle producten, complexe producten en hypotheekgeldt echter hetgeen hierna is vermeld.

Tarieven voor het adviesgebied;

- **Pensioen & Inkomen**
- **Hypotheek**

Vast tarief of Uurtarief

Binnen deze adviesgebieden adviseren wij over en bemiddelen wij in impactvolle en complexe producten en hypotheek. Hieronder vallen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek, producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

Indien wij diensten verrichten waarvoor wij niet via het provisiemodel worden beloofd zullen wij hiervoor ofwel met u een overeenkomst opstellen, ofwel refereren aan het bij dit dienstverleningsdocument behorende tarievenoverzicht ('Tarieven Dienstverlening Evers Assurantiën B.V.'). U betaalt ons dan voor de

Dienstverleningsdocument Evers Assurantiën B.V.

diensten die u bij ons afneemt. De hoogte van deze beloning is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt en is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit of laat beheren. Deze transparante werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering.

Echter enkel in het geval van de tot dit adviesgebied behorende arbeidsongeschiktheidsverzekeringen werken wij tevens op basis van provisie, zodat u niet bij een schade alsnog een nota van ons ontvangt.

2) Advies:

Uurtarief

Indien wij niet bemiddelen, doch uitsluitend adviseren, zullen wij hiervoor een beloning ontvangen op basis van de door ons besteedde uren aan het advies. Hiervoor zullen wij vooraf ofwel met u een overeenkomst opstellen, ofwel refereren aan het bij dit dienstverleningsdocument behorende tarievenoverzicht ('Tarieven Dienstverlening Evers Assurantiën B.V.'). Het oriëntatiegesprek, zullen wij niet in rekening brengen. Het inventarisatietraject behoort echter wel tot de advisering.

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheeklen, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

Voor deze adviesgebieden verwijzen wij u naar de tarieven in het bij dit dienstverleningsdocument behorende tarievenoverzicht ('Tarieven Dienstverlening Evers Assurantiën B.V.'). U kunt het overzicht ook downloaden via www.eversdelden.nl.

Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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 wijzigingen in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning, een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

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 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. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Aansprakelijkheid

Evers Assurantiën B.V. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Evers Assurantiën B.V. is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Onze bereikbaarheid

Op werkdagen zijn wij geopend van: 8.30u. tot 12.30u. en van 13.00u. tot 17.00u.

Bezoekadres: Kortestraat 4 te Delden
Telefoon: 074-3765111
Fax: 074-3766016
E-mail: info@eversdelden.nl
Website: www.eversdelden.nl

Kwaliteit

Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Opleiding en (bij)scholing vormen een belangrijk aandachtspunt in onze organisatie gezien de eisen op het gebied van vakbekwaamheid die door zowel de overheid als de markt worden gesteld. Om continu te blijven voldoen aan deze eisen, houden wij onze medewerkers door trainingen en scholing op het gewenste kennisniveau. Dit borgt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor e/o de medewerkers van ons kantoor zijn bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid)
- ✓ RAiA (Register Adviseur in Assurantiën)
- ✓ RPA (Register Pensioen Adviseur)
- ✓ PIA (Pensioens- & InkomensAdviseurs)
- ✓ FFP (Federatie Financiële Planners)
- ✓ SEH (Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs)
- ✓ AFM (Autoriteit Financiële Markten) – Wft-registratienummer: 12007897
- ✓ Stichting Financiële Dienstverlening
- ✓ CBP (College Bescherming Persoonsgegevens)
- ✓ KiFiD (St. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Deze organisaties hebben allen verschillende ondersteunende waarden voor onze dienstverlening. Ze garanderen onze kwaliteit en betrouwbaarheid. Voor meer informatie over deze organisaties kunt u onze website raadplegen en/of contact met ons opnemen.

Beëindiging relatie

Wij streven er naar om een langdurige relatie met u op te bouwen. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wenst te beëindigen. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. In geval u de relatie beëindigt, dient u de verzekeringsmaatschappij(en) te verzoeken om de aldaar lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. In het geval wij met u een contractuele overeenkomst voor onze dienstverlening zijn aangegaan, gelden de bepalingen die daarin zijn opgenomen. Beëindigen wij de relatie, dan ligt de zorgplicht van uw verzekeringen bij ons tot het moment dat een ander intermediair de zorgplicht overneemt. Ook in die situatie kunnen wij met u hieromtrent nadere afspraken maken.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening.

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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

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

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon : 0900 – 355 22 48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Wij zijn aangesloten bij dit Klachteninstituut. Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Ter afsluiting

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Het zijn woorden als basis van onze dienstverlening, een basis die vanzelfsprekend aanwezig moet zijn. Waar wij naar proberen te streven is dat u als cliënt ervaart dat u zich persoonlijk betrokken voelt bij ons kantoor. En vanuit die betrokkenheid zullen wij actief en eerlijk adviezen geven op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten.

Nog vragen?

Hebt u nog vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op www.eversdelden.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.