

## Toelichting bij “Dienstverleningsdocument Risico’s Afdekken”

In deze toelichting beschrijven wij onze dienstverlening op het gebied van Risico’s Afdekken. Hieronder vallen arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen, nabestaandenvoorzieningen en uitvaartverzekeringen. Voor arbeidsongeschiktheids- en/of nabestaandenvoorzieningen in combinatie met een hypotheekadvies verwijzen wij u naar “Dienstverleningsdocument Hypotheeken”, alsmede de daarbij behorende Toelichting.

### Onze dienstverlening op het gebied van arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen en nabestaandenvoorzieningen

#### **Wat kunt u van ons verwachten?**

Een transparant en onafhankelijk advies op het gebied van arbeidsongeschiktheids- of nabestaandenvoorzieningen is opgebouwd uit 4 fasen. Deze fasen dienen door ons samen met u te worden doorlopen om uiteindelijk te komen tot een volledig en juist advies. Het betreft de volgende 4 fasen:

##### ***Fase 1: kennismakings- en inventarisatiefase***

In deze fase maken wij met u kennis en informeren wij u over onze werkwijze. Tevens informeren wij u over de manier waarop wij beloofd worden voor onze dienstverlening en wordt onze dienstverlening vastgelegd in een bemiddelingsovereenkomst, die door beide partijen wordt getekend. Tevens brengen wij in deze fase uw persoonlijke situatie, doelstellingen, behoeften en risicobereidheid in kaart, middels een klant-inventarisatieformulier. Dit formulier geldt als basis voor het uiteindelijke advies. In deze fase ontvangt u tevens een algemene uitleg over de van toepassing zijnde wettelijke regelingen in het algemeen en over de betreffende verzekeringen in het bijzonder.

##### ***Fase 2: de analysefase***

De gegevens welke verkregen zijn in fase 1 worden verwerkt in een rapport. In dit rapport worden de financiële risico’s en mogelijkheden uitgewerkt en vindt ook een financiële onderbouwing plaats van deze risico’s. Op basis van het rapport kunnen wij vervolgens in de adviesfase nader adviseren.

##### ***Fase 3: de adviesfase***

Op basis van het rapport adviseren wij u over de noodzaak van een arbeidsongeschiktheids- of nabestaandenvoorziening. Daarnaast gaan wij bij verschillende verzekeraars op zoek naar een passend product, welke aansluit bij uw persoonlijke situatie. Vervolgens zullen wij uw verzekeringsaanvraag begeleiden tot het moment dat deze door de verzekeraar is geaccepteerd en de juiste polis is verstrekt.

##### ***Fase 4: de nazorg***

Ook gedurende de looptijd van uw polis zijn wij u in de nazorgfase graag van dienst. In de nazorgfase maken wij onderscheid tussen **administratieve** werkzaamheden en **advieswerkzaamheden**. Onder administratieve werkzaamheden valt o.a. het doorvoeren van wijzigingen op de bestaande verzekering (zoals wijziging van werkzaamheden, verzekerde bedragen, eindleeftijd, adresgegevens etc.), en ook de (administratieve) ondersteuning bij een arbeidsongeschiktheidsclaim.

Tevens kunt u bij ons terecht met vragen over uw verzekering en houden wij u op de hoogte van relevante wijzigingen in wet- en regelgeving.

Wij vragen u wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door te geven. Tevens ontvangt u 1x per 2 jaar een vragenlijst met het verzoek deze in te vullen, zodat wij kunnen controleren of uw situatie is gewijzigd of dat bijvoorbeeld uw wensen en doelstellingen zijn gewijzigd. Aan de hand van dit vragenformulier zullen wij kijken of een nadere inventarisatie en/of aanvullend advies noodzakelijk wordt geacht.

Indien u **geen prijs** stelt op nazorg, dan kunt u verzoeken om af te zien van enige nazorg. Als u hiervoor kiest dient u dit expliciet aan te geven in de “opdracht tot dienstverlening” welke in de inventarisatiefase wordt opgemaakt. In dat geval zullen wij geen initiatief nemen om gedurende de looptijd van uw arbeidsongeschiktheids- of nabestaandenvoorziening te toetsen of deze nog aansluit bij uw persoonlijke situatie! U bent in dit geval zelf verantwoordelijk om te toetsen of de afgesloten hypotheek ook gedurende de looptijd nog aansluit bij uw persoonlijke situatie, wensen en doelstellingen.

### “Execution Only”

Ook kunnen wij bemiddelen bij het afsluiten van een arbeidsongeschiktheids- of nabestaandenvoorziening, zonder dat daar een advies van onze kant aan ten grondslag ligt, de zogenaamde “Execution Only”. De eerder genoemde adviesfasen zijn daarbij uiteraard niet van toepassing. Wel ontvangt u van ons een uitleg over de van toepassing zijnde wettelijke regelingen in het algemeen en over het betreffende product in het bijzonder. Ook gaan wij bij verschillende verzekeraars op zoek naar het voor u meest interessante aanbod.

### Wat verwachten wij van u?

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, verwachten wij van u dat u ons tijdig, volledig en juist informeert over alle zaken die in het kader van ons advies en het afsluiten van de uiteindelijke arbeidsongeschiktheidsvoorziening van belang zijn. Het betreft hier in het bijzonder informatie over uw persoonlijk levenssituatie, inkomens- en arbeidssituatie en over uw financiële situatie. Deze informatie dient door u volledig te worden ingevuld op het door ons aan u te verstrekken inventarisatieformulier.

### Onze dienstverlening op het gebied van uitvaartverzekeringen

#### Wat kunt u van ons verwachten?

Op het gebied van uitvaartverzekeringen bemiddelen wij enkel op basis van **Execution Only**. Dit betekent dat aan het afsluiten van een uitvaartverzekering geen advies van onze kant ten grondslag ligt.

### Hoe worden wij beloofd?

#### Advies/bemiddeling:

Voor onze bemiddeling en advisering brengen wij een eenmalige vergoeding in rekening. Onderstaand treft u een overzicht van deze vergoeding:

#### **Arbeitsongeschiktheidsvoorzieningen**

Advies inzake situatie bij arbeidsongeschiktheid	€ 500,-*
Advies inzake situatie bij arbeidsongeschiktheid, alsmede bemiddeling arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 800,-
Bemiddeling arbeidsongeschiktheidsverzekering (Execution Only)	€ 650,-
Bemiddeling oversluiten arbeidsongeschiktheidsverzekering (Exec. Only)	€ 450,-
Advies inzake situatie woonlasten beschermer	€ 200,-
Advies inzake woonlastenbeschermer, alsmede bemiddeling Woonlastenverzekering	€ 400,-
Bemiddeling woonlastenbeschermer (Execution Only)	€ 250,-

#### **Nabestaandenvoorzieningen**

Advies inzake nabestaandenvoorzieningen	€ 500,-*
Advies inzake nabestaandenvoorzieningen, alsmede bemiddeling	€ 650,-
Bemiddeling inzake nabestaandenvoorziening (Execution Only)	€ 350,-

### Combinatie nabestaandenvoorziening en oudedagsvoorziening

Advies inzake nabestaanden- en oudedagsvoorzieningen	€ 800,-*
Advies inzake nabestaanden- en oudedagsvoorzieningen, alsmede bemiddeling	€ 1.000,-
Bemiddeling inzake nabestaanden- en oudedagsvoorzieningen (Execution Only)	€ 500,-

### Uitvaartverzekeringen (Execution Only)

Voor onze bemiddeling brengen wij een eenmalige bemiddelingsvergoeding in rekening. Deze vergoeding bedraagt € 150,-. Daarnaast brengen wij u voor iedere extra verzekerde persoon een bedrag van € 75,- per verzekerde in rekening. Deze vergoeding is tevens verschuldigd voor iedere mee te verzekeren persoon, nadat de polis reeds is ingegaan. Het aanmelden van een verzekerde voor de eventuele gratis kinderdekking verzorgen wij kosteloos voor u.

### Nazorg:

In het nazorgtraject maken wij onderscheid in administratieve werkzaamheden en advieswerkzaamheden.

**Administratieve** werkzaamheden: hierbij bieden wij u 2 opties:

1. Abonnement: Wij brengen u maandelijks een vaste vergoeding in rekening voor het beheren van uw verzekering. Deze vergoeding bedraagt € 20,-\* per maand.
2. Geen abonnement: kiest u ervoor om geen gebruik te maken van ons abonnement, dan brengen wij u voor iedere administratieve wijziging een eenmalige vergoeding in rekening van € 50,-\*. Voor onze administratieve ondersteuning bij uw eventuele arbeidsongeschiktheidsclaim, brengen wij de werkelijk door ons gewerkte uren in rekening tegen een uurtarief van € 65,-

**Advieswerkzaamheden:**

Voor onze advieswerkzaamheden in het nazorgtraject brengen wij onze werkelijk gewerkte uren in rekening. Ons uurtarief bedraagt € 125,- (excl. BTW). Wij zullen u altijd vooraf informeren over de uit te voeren werkzaamheden en een inschatting maken van de te werken uren. Op basis daarvan kunt u vervolgens besluiten of u gebruik wenst te maken van onze diensten of niet.

Heeft u via ons kantoor een arbeidsongeschiktheids- of nabestaandenvoorziening afgesloten op basis van Execution Only, dan wordt er **geen nazorg** verleend! Mocht u toch behoefte hebben om geadviseerd te worden, dan brengen wij onze werkelijk gewerkte uren in rekening. Ons uurtarief bedraagt € 125,- (excl. BTW). Ook in dit geval zullen wij u altijd vooraf informeren over de uit te voeren werkzaamheden en een inschatting maken van de te werken uren. Op basis daarvan kunt u vervolgens besluiten of u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening.

### Beëindiging van de relatie met Van den Hoven Assurantiën

U heeft ten alle tijde het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen. Bij beëindiging van onze relatie tijdens het advies-traject, brengen wij het in de dienstverleningsopdracht overeengekomen bedrag echter volledig in rekening.

**Wij verwijzen u graag naar onze website voor de dienstenwijzer en de algemene voorwaarden van Van den Hoven Assurantiën.**

## **Wat te doen bij klachten?**

Klachten met betrekking tot onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Wij nemen alle klachten serieus en zullen in onderling overleg tot een passende oplossing proberen te komen. Indien dit onverwijld niet tot tevredenheid mocht lukken dan kunt u uw klacht voor leggen bij Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is te bereiken via:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Tel.: 0900 – 355 22 48  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Website : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)