

# dienstverleningsdocument

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de bemiddelaar hun biedt. De complete tekst van de Wft kunt u bij ons opvragen, terugvinden op de website van de beroepsorganisatie Adfiz waar wij bij zijn aangesloten: [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl) of op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## **Wie zijn wij?**

Geijssel Kroon is een onafhankelijk bemiddelaar op het gebied van verzekeringen, pensioen, hypotheek, consumptief krediet, sparen, betalen, banksparen en beleggen. Ons kantoor is opgericht in 1970 en heeft vestigingen in Ouderkerk aan de Amstel en in Heemstede. Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wft beschikken wij over de vereiste vergunningen en zijn ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12010650. U kiest voor onze dienstverlening, omdat u weet dat uw belangen bij ons centraal staan. Wij zijn op de hoogte van uw persoonlijke wensen, behoeften en uw huidige voorzieningen. En als onafhankelijk bemiddelaar kunnen wij uw belangen in volstrekte onafhankelijkheid behartigen. Daar kunt u op vertrouwen!

## **Onze bereikbaarheid**

Onze kantoren bevinden zich op de volgende adressen: Hoger Einde Noord 31 te Ouderkerk aan de Amstel en Leidsevaartweg 99 te Heemstede en zijn geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur. Wij zijn gedurende deze tijden bereikbaar onder telefoonnummer 020-4961800.

Per fax kunt u ons bereiken onder faxnummer 020-4961077. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, wordt u via ons antwoordapparaat doorverwezen naar telefoonnummers van één van onze adviseurs. Wij verzoeken u deze telefoonnummers uitsluitend voor spoedgevallen te gebruiken.

Ons algemene emailadres is [info@geijsselkroon.nl](mailto:info@geijsselkroon.nl).

U kunt ons bezoeken op onze website: [www.geijsselkroon.nl](http://www.geijsselkroon.nl). Daar vindt u ook een routebeschrijving.

Ons postadres is: Postbus 15, 1190 AA Ouderkerk aan de Amstel.

## **Kwaliteit**

De kwaliteit van Geijssel Kroon is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Onze adviseurs worden opgeleid tot Erkend Hypotheekadviseur en (Gecertificeerd) Financieel Planner. Al onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Geijssel Kroon onderschrijft de ereregels van brancheorganisatie Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz) op het gebied van vakken, onafhankelijkheid en integriteit. Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt en wij beschikken over de wettelijk verplichte vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Om ons werk te kunnen verrichten, beschikken wij over uw gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens kunt u er op rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u betekent dit extra zekerheid.

## **Onze financiële dienstverlening**

Wij kunnen u adviseren en begeleiden op het gebied van schade- en levensverzekeringen, pensioen, hypotheek, consumptief krediet, sparen en betalen, banksparen en financiële planning. Daarnaast adviseren wij over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

## **Schadeverzekeringen**

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de aanbieder ontvangt conform de aanvraag is. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn aanbieders overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere aanbieder onderbrengen. Wij controleren de premies die aanbieders bij u in rekening brengen.

Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen.

Bijvoorbeeld in het contact met de aanbieder. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de aanbieder in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## **Levensverzekeringen**

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.

Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de aanbieder ontvangt conform de aanvraag is. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de aanbieder de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn aanbieders overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens u door aanbieders worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de aanbieder in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

### **Pensioen**

Indien u ons op het gebied van Pensioen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

Onze dienstverlening is gericht op een kwalitatief hoogstaande advisering en begeleiding rondom de pensioenregeling. Ons pensioenteam bestaat uit specialisten op het gebied van pensioen, op het gebied van uitvoering en controle van pensioenregelingen en communicatie hierover. Een goede begeleiding van een pensioenregeling is noodzakelijk. De bewerkelijkheid hiervan is onder andere afhankelijk van het soort pensioentoezegging en het aantal medewerkers. Door de begeleiding van uw pensioenregeling uit te besteden aan ons wordt uw tijdsbesteding aan de pensioenadministratie aanzienlijk beperkt. Op basis van onze jarenlange ervaring op dit gebied hebben wij meerdere service modellen opgesteld.

De werkzaamheden aan een pensioencontract zijn voor een deel onafhankelijk van het aantal deelnemers. Hiervoor hanteren wij een vast contractstarief. Veel van onze diensten zijn afhankelijk van het aantal medewerkers. Wij hanteren daarom een prijs per medewerker, waarbij het bedrag per medewerker daalt of stijgt naarmate er meer of minder medewerkers in dienst zijn. Deze bijdrage wordt maandelijks bij u in rekening gebracht. Voor onze tarieven verwijzen wij u naar de bijlage.

Uiteraard voldoen wij volledig aan de vereisten zoals deze zijn opgesteld door de wetgever. Bij ons werken hoog gekwalificeerde medewerkers aan uw pensioenregeling. Al onze medewerkers volgen permanente educatie op het vakgebied waarin zij werkzaam zijn.

Het dagelijkse beheer van uw pensioenregeling wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde medewerker. U krijgt te maken met een vast aanspreekpunt. Onder relatiebeheer rekenen wij het begeleiden van alle relevante zaken van uw pensioenregeling op contractniveau. Uw relatiebeheerder is als het ware het middelpunt van een zandloper. Alle relevante zaken van de pensioenuitvoerder wordt in hapklare brokken aan u aangeboden. De andere kant op stroomlijnt hij de informatie van uw kant richting pensioenuitvoerder.

- Controle van de polissen op aanspraken en tarief;
- Overzichtelijke schriftelijke verslaglegging van mutatieverwerking;
- Bewaking van de verwerkingstermijnen;
- Jaarlijks een opgave van de eigen bijdrage per medewerker;
- Toelichting op rekening-courant met verzekeraar;
- Advies en begeleiding bij inkomende waardeoverdrachten op werkgeverniveau;
- Periodiek overzicht openstaande acties, tussentijds op afroep.

Voorspelbaarheid van de reactietermijnen voorkomt misverstanden. Daarom hebben wij onze reactietermijnen hieronder gespecificeerd:

- Op een e-mail en/of brief aan ons wordt altijd zo snel mogelijk gereageerd, maar altijd binnen 2 werkdagen;
- Op een telefonisch contact met ons wordt altijd gereageerd. Indien uw contactpersoon niet bereikbaar is, zal uiterlijk de volgende werkdag worden gereageerd;
- Op een mutatiemelding ontvangt u altijd binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging per mail. Wij zullen vervolgens de bedoelde mutatiemelding binnen vijf werkdagen aan pensioenuitvoerder doorgeven;
- Polisbescheiden worden altijd binnen 10 werkdagen gecontroleerd. U krijgt dan een opgave van onze bevindingen. Wanneer de aangeleverde polisoutput geldt voor het gehele contract, bedraagt de verwerkingstermijn uiterlijk 15 werkdagen.

Helpdesk voor waardeoverdracht: Indien een medewerker voldoet aan de toetredingseisen van de pensioentoezegging kan hij gebruik maken van de mogelijkheid tot waardeoverdracht. Aan het eind van dit proces ontvangt hij een offerte. Vaak blijkt dat de medewerker hierover ruggespraak wenst met een deskundige. Hiervoor kan hij telefonisch contact opnemen met onze relatiebeheerder.

De wet- en regelgeving op het gebied van pensioen is altijd in beweging. Wij hechten er veel waarde aan om minimaal één keer per jaar deze ontwikkelingen samen met u te bespreken. Daarnaast biedt de komst van een adviseur u de gelegenheid om de samenwerking jaarlijks te evalueren in een persoonlijk gesprek. Hierdoor blijft onze dienstverlening voldoen aan uw verwachting. Jaarlijks is maximaal 6 uur aan adviestijd in het tarief opgenomen.

Agenda tijdens dit overleg:

- Vaststelling Agenda;
- Notulen vorig overleg;
- Bespreken actualiteiten op dossierniveau;
- Procedures en afspraken;
- Markontwikkelingen in twee richtingen;
- Trends en wetswijzigingen op gebied collectief pensioen.

### **Hypotheke en Consumptief Krediet**

Indien u ons op het gebied van hypotheke of consumptief krediet inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke (financiële) voorzieningen u al hebt. Wij brengen uw financiële positie in kaart, waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven. Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde (hypothecaire) krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is. Wij onderzoeken welke hypotheek- of kredietvormen voor u van toepassing kunnen zijn, en overleggen met u welke vorm uiteindelijk wordt gekozen. Daarbij geven wij u informatie over de voor- en nadelen van de verschillende hypotheek- of kredietvormen. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie gelden.

Wij geven u informatie over de verschillen in producten, tarieven en voorwaarden. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdensrisico ter inlossing van de kredietenschuld bij voortijdig overlijden. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter inlossing van de kredietenschuld bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijkse lasten. Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het (hypothecaire) krediet.

In geval van inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering, kunt u van ons de dienstverlening verwachten zoals beschreven onder "Levensverzekeringen". Wij controleren met u of de aanvraag voor de geldlening correct en volledig is opgesteld en aansluit bij de aanvraag. Indien van toepassing onderhandelen wij voor u met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden. Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.

In geval van een hypothecair krediet zorgen wij er voor dat de waarde van het onderpand, dat dient tot hypothecaire zekerheid, wordt getaxeerd. De kosten van de taxatie zijn voor uw rekening. Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de geldverstrekker geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventuele ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verlopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd uw eigen verantwoordelijkheid. In geval van een hypothecair krediet controleren wij of de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de geldverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.

### **Sparen en betalen (bancaire producten)**

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens onderzoeken wij op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd. Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.

In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden. Indien u advies vraagt omtrent spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.

Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden van de producten. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een rekening. Wij controleren met u of de aanvraag van een rekening correct en volledig is opgesteld.

In een later stadium controleren wij of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens u door een bank worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende bank.

Indien de datum waarop een belegging tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals indien gewenst de mogelijkheden van herbeleggen. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

### **Banksparen**

Indien u ons op het gebied van banksparen inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren, te bemiddelen en nazorg te verlenen in bankspaarproducten.

### **Advisering over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) en het ontvangen en doorgeven van orders die verband houden met deze rechten op het Nederlandse grondgebied.**

Indien u ons op het gebied van beleggen inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

Wij stellen een cliëntprofiel op waarmee wij uw financiële positie, uw kennis, uw ervaring, uw beleggingsdoelstellingen en uw risicobereidheid in kaart brengen. U moet die informatie die hiervoor redelijkerwijs relevant is aan ons doorgeven. Op basis van de informatie uit het cliëntprofiel adviseren wij u over het beleggen van uw gelden in beleggingsfondsen (hierna ook te noemen: transacties in rechten van deelneming oftewel: participaties in beleggingsfondsen) van bank(en) en/of beleggingsinstellingen.

Van een advies is sprake indien wij u een aanbeveling doen met betrekking tot een specifiek beleggingsfonds. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag voor een (beleggings)rekening via welke voor uw rekening en risico deelnemingsrechten/participaties in beleggingsfondsen worden aangekocht of verkocht. Wij sturen uw aanvraag tot het openen van een beleggingsrekening naar de desbetreffende bank en/of beleggingsinstelling. Wij controleren in een later stadium of de beleggingsrekening die u van de bank en/of beleggingsinstelling ontvangt, conform de aanvraag is. Wij kunnen orders van u ontvangen door middel van een mutatieformulier. Vervolgens kunnen wij uw participaties in het ene beleggingsfonds geheel of gedeeltelijk omzetten naar participaties in een ander beleggingsfonds en/of via uw order door middel van een aanvraagformulier, waarna wij voor u extra participaties kunnen kopen in een beleggingsfonds waarin u al participaties heeft, dan wel in een ander beleggingsfonds. Wij geven de van u ontvangen orders vervolgens door aan de desbetreffende bank en/of beleggingsinstelling; (onder bepaalde voorwaarden, zie hieronder).

Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop uw (spaar)gelden door een bank en/of beleggingsinstelling worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende bank en/of beleggingsinstelling.

Indien wij u een beleggingsadvies geven, voeren wij een geschiktheidstoets uit. Hiermee stellen wij vast of de door ons geadviseerde transactie gelet op uw beleggingsdoelstellingen en cliëntprofiel wel geschikt is voor u. Wij verwachten van u dat u ons voldoende informatie geeft om een geschiktheidstoets te kunnen uitvoeren. Doet u dit niet, dan kunnen wij geen (goede) geschiktheidstoets uitvoeren en dan mogen wij op grond van de wet geen advies geven over een beleggingsfonds of een order ontvangen en/of doorgeven. Indien wij uitsluitend orders ontvangen en doorgeven, zonder dat wij u vooraf een beleggingsadvies hebben gegeven, voeren wij indien de wet dit vereist een passendheidstoets uit.

Wij stellen daarmee vast of u over voldoende kennis en ervaring beschikt om te begrijpen welke risico's aan de betrokken order verbonden zijn. Is uw kennis en ervaring onvoldoende dan zijn wij op grond van de wet verplicht u te waarschuwen.

Wij verwachten van u dat u ons voldoende informatie geeft over uw kennis en ervaring op beleggingsgebied om indien de wet dit vereist een passendheidstoets te kunnen uitvoeren. Doet u dit niet, dan kunnen wij geen passendheidstoets uitvoeren en dan kunnen wij niet nagaan of de order die u wilt plaatsen in een beleggingsfonds voor u wel passend is. Wij geven naar aanleiding van een persoonlijk advies orders tot aan- en/of verkoop met betrekking tot (een) recht(en) van deelneming in een beleggingsfonds door aan de betreffende beheerder van de beleggingsinstelling. U kunt ons verzoeken om orders door te geven aan de beheerder van een bepaalde beleggingsinstelling zonder dat wij u hierover adviseren. Wij houden de beleggingsresultaten voor u niet bij, dit betekent dat u zelf uw beleggingsresultaten moet volgen en moet nagaan of deze nog in overeenstemming zijn met uw klantprofiel. U moet dus zelf in de gaten houden hoe uw beleggingsresultaten zijn en wat dat betekent ten opzichte van het beoogde eindkapitaal.

### **Financiële planning**

Indien u ons op het gebied van financiële planning inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

Wij geven u inzicht in uw totale financiële situatie nu en in de toekomst, gebruik makend van verschillende scenario's. Soms alleen het langlevens scenario, soms aangevuld met een overlijdensscenario en/of arbeidsongeschiktheidsscenario.

Deze dienstverlening kan alleen betaald worden op basis van declaratie.

U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief of op basis van een vooraf overeengekomen vast tarief.

Het uiteindelijke uurtarief of het vaste tarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van een financieel product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Onze standaard uurtarieven treft u in de bijlage aan.

### **Relatie met aanbieders**

Geijssel Kroon behoort tot de ongebonden selectieve bemiddelaars. Dit betekent dat wij ons advies baseren op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële diensten. Producten van financiële instellingen waarmee wij geen samenwerkingsovereenkomst hebben zullen wij niet in ons advies betrekken. Op uw verzoek geven wij graag aan met welke aanbieders en financiële instellingen wij een samenwerkingsovereenkomst hebben.

Wij hechten veel waarde aan onze onafhankelijkheid. Hierdoor kunnen wij in vrijheid producten van veel aanbieders adviseren. Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere aanbieders en financiële instellingen.

Bij geen enkele aanbieder bestaat een verplichting om met hen zaken te doen.

### **Samenwerking volmachtbedrijf**

Wij werken samen met Geijssel Kroon Verzekeringen.

Geijssel Kroon Verzekeringen heeft van een groot aantal aanbieders een volmacht verkregen. Dit houdt in dat zij van deze aanbieders de bevoegdheid heeft gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn zij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en sneller schades af te wikkelen.

Bij geen enkele aanbieder bestaat een verplichting om met hen zaken te doen.

In eerste instantie zullen wij uw verzekeringen proberen onder te brengen bij Geijssel Kroon Verzekeringen. Als blijkt dat er geen passende oplossing mogelijk is zullen wij alternatieven onderzoeken en eventueel aanbieden.

Door de intensieve samenwerking en de korte lijnen met Geijssel Kroon Verzekeringen zijn wij in staat om aan u maatwerk te leveren tegen een goede prijs/kwaliteit verhouding.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

#### *Algemene afspraken rondom premiebetaling*

Premiebetaling danwel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt.

Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen om de premies per halfjaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Het is belangrijk dat u de premie tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de aanbieder in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we eventueel naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de aanbieder hierover onderhouden.

#### *Incasso door Geijssel Kroon*

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de aanbieder bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling, n.l.: het zenden van een nota met betaling door u per bank, automatische afschrijving van bank of betaling in rekening courant. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van premie betaling aan de aanbieder. Daar zorgen wij immers voor.

#### *Incasso door aanbieder*

U kunt in een aantal gevallen de aanbieder machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten afschrijven. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

#### **Hoe worden wij beloond?**

##### *Beloning op basis van provisie*

Wij ontvangen van de aanbieder(s) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

##### *Beloning op basis van declaratie*

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Onze standaard uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u in de bijlage aan, evenals een indicatie van onze vaste tarieven.

##### *Beloning op basis van abonnement*

Voor sommige van onze diensten is nazorg uitermate belangrijk, zo niet wettelijk verplicht. In plaats van declaratie kennen wij hiervoor meerdere abonnementen. Het abonnement leggen wij vast in een apart contract wat door u en ons wordt ondertekend. Het voordeel hiervan is dat u precies welke kosten u hiervoor aan ons betaalt en wat u hiervoor mag verwachten. Dat is wel zo transparant.

##### *Beloning in geval van advisering in beleggingsfondsen en/of het ontvangen of doorgeven van orders in deze fondsen*

Volgens de wetgeving mogen wij slechts beloning van een beleggingsinstelling ontvangen als deze beloning:

- de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede komt;
- niet ingaat tegen uw belangen; en
- transparant is.

Beloningen die u zelf aan ons betaalt mogen wij zonder restricties ontvangen.

De beloning die wij van beleggingsinstellingen ontvangen zullen wij vooraf, vóór het verlenen van de dienst, aan u bekend maken (via cliëntovereenkomst, offerte of in een apart document). In dit verband zullen wij aan u melden:

- a. de totale prijs die u moet betalen voor het beleggingsadvies of het ontvangen of doorgeven van de orders, inclusief alle bijbehorende kosten en als geen exacte prijs kan worden gegeven, de grondslag voor de berekening van de totale prijs zodat u deze zelf kunt verifiëren;
- b. de door de aanbieder aan ons betaalde provisies;
- c. wanneer een deel van de onder (a) bedoelde totale prijs moet worden betaald in of luidt in een buitenlandse valuta; een vermelding van de desbetreffende valuta en de toepasselijke omrekeningskoers en wisselkosten;
- d. vermelding van de mogelijkheid dat transacties die verband houden met het financiële instrument of de beleggingsdienst, nog andere kosten, waaronder belastingen, voor u kunnen meebrengen die niet via de beleggingsonderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;
- e. de regelingen voor betaling of andere prestaties.

Als wij een beloning ontvangen van de bank en/of beleggingsinstelling dan zullen wij u uitvoerig, accuraat en op begrijpelijke wijze uitleg geven over het bestaan, de aard en het bedrag dat u ontvangt.

#### **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

#### **Belangenconflicten**

Wij zetten ons op een eerlijke, billijke en professionele wijze in voor uw belangen. Wij zorgen ervoor dat u op een billijke wijze wordt behandeld indien een belangenconflict onvermijdelijk blijkt te zijn. Indien een belangenconflict zich voordoet of dreigt voor te doen, zijn wij verplicht u hiervan op de hoogte te stellen voordat wij zaken met u gaan doen.

#### **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de aanbieder gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Wij verwachten tevens van u dat u gegevens uit de ontvangen stukken controleert op juistheid en onjuistheden aan ons doorgeeft. In het communicatietraject kunnen immers fouten of misverstanden ontstaan. Als er iets niet duidelijk of onjuist is, geeft u dat dan aan ons door. Heeft u elders verzekeringen lopen of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt, verwachten wij van u dat u dit tijdig aan ons doorgeeft. Bijvoorbeeld bij geboorte van een kind, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van beroep, relevante veranderingen van inkomen en verhuizing. Dit is van essentieel belang om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Wij onderhouden in principe alle contacten met de aanbieder.

Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen.

U kunt dus verwachten dat wij u hiernaar vragen.

## Beëindiging relatie

Mocht u in de toekomst een ander intermediair wensen, dat voor u uw belangen behartigt, dan is dat mogelijk. U kunt uw aanbieder verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## Klachten

Wij besteden veel aandacht aan kwaliteit. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u ons daarvan op de hoogte stelt. Ook als u van mening bent dat u niet voldoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad. U kunt dat schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Uw brief wordt dan direct in behandeling genomen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter of aan één van de volgende onafhankelijke instanties;

### *Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen:*

Klachteninstituut financiële dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoonnummer 0900-3552248  
info@kifid.nl  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### *Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot hypotheekadviseurs door een SEH-erkend hypotheekadviseur:*

Geschillencommissie Beroepscode Erkend Hypotheekadviseurs  
Postbus 1321  
1000 BH Amsterdam  
Telefoonnummer 020-4289573  
Faxnummer 020-4289574  
bureau@seh.nl  
[www.seh.nl](http://www.seh.nl)

### *Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot financiële planning door een lid van de FFP:*

Commissie van Toezicht Stichting Certificering FFP  
Postbus 12  
3740 AA Baarn  
Telefoonnummer 035-5427507  
Faxnummer 035-5427607  
info@ffp.nl  
[www.ffp.nl](http://www.ffp.nl)

## Bijlage:

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling en nazorg. Deze bijlage is bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Onze uurtarieven voor 2013 zijn als volgt:

- Pensioenspecialist € 155
- Financieel Adviseur en/of Productspecialist € 125
- Medewerker Binnendienst € 75

<b>Productcategorie</b>	<b>Aard van onze dienst</b>	<b>Reikwijdte aanbieders</b>	<b>Indicatie aantal uren</b>	<b>Inkomsten</b>
Hypotheek particulier	advisering bemiddeling	20	ca. 15 tot ca. 20 uur	ca. € 1.875 tot ca. € 2.500
Hypotheek ondernemer	advisering bemiddeling	5	ca. 20 tot ca. 25 uur	ca. € 2.500 tot ca. € 3.125
Hypotheek Service	nazorg hypotheek	n.v.t.	ca. 1 tot ca. 2 uur p/j	€ 9,75 per maand
Vermogensopbouw (levens- of beleggingsverzekering, (gerichte) lijfrente, bankspaar- of beleggingsproduct)	advisering bemiddeling	20	ca. 6 tot ca. 12 uur	ca. € 750 tot ca. € 1.500
Vermogensuitkering (levens- of beleggingsverzekering, (gerichte) lijfrente, bankspaar- of beleggingsproduct)	advisering bemiddeling	20	ca. 5 tot ca. 10 uur	ca. € 750 tot ca. € 1.250
Pensioen Advies Particulieren	advisering bemiddeling	20	ca. 5 tot ca.15 uur	ca. € 775 tot ca. € 2.325
Pensioen Service Particulieren	nazorg vermogensopbouw	n.v.t.	ca. 1 tot ca. 2 uur p/j	€ 9,75 per maand
Pensioen Advies Bedrijven	advisering bemiddeling	20	ca. 20 tot ca. 40 uur	ca. € 3.100 tot ca. € 6.200
Pensioen Service Bedrijven	nazorg pensioen	n.v.t.	ca. 4 tot ca. 6 uur	€ 500 per jaar + € 9,75 per werknemer per maand
Overlijdensrisico	advisering bemiddeling	20	ca. 3 tot ca. 5 uur	ca. € 375 tot ca. € 625
AOV Advies	advisering	20	ca. 10 tot ca. 15 uur	ca. € 1.250 tot ca. € 1.875
AOV Service	bemiddeling nazorg AOV	n.v.t.	ca. 1 tot ca. 2 uur p/j	€ 19,50 per maand
Financiële Planning	advisering	n.v.t.	ca. 15 tot ca. 25 uur	ca. € 1.875 tot ca. € 3.125

### Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden.

Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

In de vijfde kolom treft u de gemiddelde vergoeding aan van onze kosten, die wij rechtstreeks aan u in rekening brengen.

### Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

### Directe beloning vast bedrag

Als u liever vooraf precies wilt weten wat u moet betalen dan kunt u voor deze variant kiezen.

U betaalt voor onze dienstverlening de volgende vaste bedragen ongeacht de tijd die wij daaraan besteden.

<b>Dienst</b>	<b>Tarief</b>
Hypotheekadvies	€ 3.000
Advies Pensioen (Collectief)	€ 7.500
Advies Vermogensopbouw of Vermogensuitkering	€ 2.500
Opstellen Financieel Plan	€ 3.500