

Dienstverleningsdocument Poliscounter

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening en verzekeringen. U staat als klant bij ons kantoor centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn de leidraad van onze werkzaamheden, waarbij wij onze deskundigheid en jarenlange ervaring inzetten om, uitgaande van uw wensen en persoonlijke situatie, onze dienstverlening optimaal vorm te geven.

In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is puur informatief. 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.

I Kantoorgegevens

Naam en adresgegevens

Poliscounter

Postbus 388, 2990 AJ Barendrecht

Ons kantoor behartigt al uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 088-7303636

Fax: 088-7303637

E-mail: info@poliscounter.nl

Internet: www.poliscounter.nl

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.poliscounter.nl voor een overzicht van ons laatste nieuws.

II Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

- **AFM**
- **Kifid**
- **KvK**

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016746. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 120.16746

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 24403174.

III Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Ook een verzekering waarmee u de schuld van uw hypotheek gaat aflossen kan een vorm van levensverzekering zijn. Maar ook het bieden van financiële zekerheid voor de nabestaanden kunnen wij met een levensverzekeringsproduct realiseren.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Omdat u bij het afsluiten van een hypotheek een verplichting aangaat voor een langere periode is dit een belangrijk adviesmoment. Zaken als de hoogte van de rente, de rentevast periode en de mogelijkheid tot vervroegd aflossen zijn voor u als consument belangrijk. Poliscounter verwijst haar klanten naar samenwerkingspartners die voldoen aan de hoge kwaliteitseisen waaraan ook Poliscounter voldoet en die werken binnen dezelfde kaders als Poliscounter. De samenwerkingspartners van Poliscounter adviseren en bemiddelen bij het tot stand komen van een hypothecaire lening.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Een nieuwe baan in andere stad of de aanschaf van een auto in verband met woon-werkverkeer zijn hiervan bekende voorbeelden. Poliscounter verwijst haar klanten naar samenwerkingspartners die voldoen aan de hoge kwaliteitseisen waaraan ook Poliscounter voldoet en die werken binnen dezelfde kaders als Poliscounter. De samenwerkingspartners van Poliscounter adviseren en bemiddelen bij het tot stand komen van een consumptief krediet.

IV Execution Only

Veel klanten kennen Poliscounter via de website www.poliscounter.nl. Als u op onze website een verzekeringsproduct elektronisch afsluit is er sprake van bemiddeling zonder advisering. Op de website van Poliscounter is veel informatie beschikbaar over de producten van Poliscounter. U kunt de polisvoorwaarden van de verschillende producten eenvoudig met elkaar vergelijken. Op basis van de eisen die u aan uw verzekeringsproduct stelt en de informatie die u op de website verkrijgt kunt u kiezen voor het voor u beste product. Dit is execution only: bemiddeling bij de totstandkoming van een verzekeringsproduct zonder advisering.

V Onze relatie met aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders van financiële producten.

Voor schadeverzekeringen, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, fiscale bankspaarproducten en hypotheek behoren wij tot de groep van ongebonden bemiddelaars. Dit betekent dat wij in vrijheid, zonder contractuele verplichting, de producten van een selectief aantal banken en verzekeraars

kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken/verzekeraar(s) wij samenwerken.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in Poliscounter.

VI Onze beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. De vergoedingen die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Bij schadeverzekeringen, risicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen ontvangen wij een vergoeding via de aanbieder.

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van bovengenoemde producten kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding per uur of vast tarief

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt, vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af. Evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in deze gevallen niet afhankelijk van het financiële 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.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening, separaat van de premie of de vergoeding die u betaalt, rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij vooraf afspraken met u hebben gemaakt.

Consumptief krediet

Assurantietussenpersonen mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij en onze samenwerkingspartners ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Als u de rente hebt betaald hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Levensverzekeringen (excl. risico en uitvaart), hypotheke

De vergoeding die assurantietussenpersonen ontvangen voor hun dienstverlening met betrekking tot bovengenoemde producten voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van de dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan de verplichting tot het inzetten voor uw belangen op financieel gebied.
- De ontvangen vergoeding is transparant.

In beginsel is de beloning op basis van provisie of declaratie. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de beloning is opgebouwd op basis van een combinatie van provisie en declaratie.

Onderstaand lichten wij de drie beloningsvormen verder toe.

1. Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van de financiële instelling, waar uw financieel product is afgesloten, een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Als u de premie of de (maand)lasten hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen is een vast percentage van de premie. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product of ineens bij het afsluiten (koopsom) van het product betaalt heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u desgewenst, uiterlijk voor het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd, waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

2. Vergoeding op basis van declaratie

Een tweede mogelijkheid om voor onze dienstverlening te betalen is 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 vast tarief dat wij vooraf met u afspreken. Het exacte (uur)tarief evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling of advisering geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd voor het maken van de financiële analyse en het uitbrengen van het advies..

Onze standaard uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u verderop in dit document aan. Tevens staan daar een aantal indicaties van de vaste tarieven.

Het spreekt voor zich dat wij u in deze gevallen voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

3. Vergoeding op basis van declaratie en provisie

Uiteraard is het ook mogelijk om een combinatie van declaratie en provisie overeen te komen. Soms is dat zelfs noodzakelijk omdat de aanbieder van de producten ons bepaalde verplichte beloningsvormen oplegt.

Wij doen onze uiterste best om u zowel voor als tijdens het adviesproces zo vroeg mogelijk te informeren over onze exacte beloning. Uiterlijk voor het afsluiten van een financieel product informeren wij u desgewenst schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Onderstaand geven wij u een indicatie van onze beloning per productsoort. De uiteindelijke beloning is mede afhankelijk van de daadwerkelijk uit te voeren werkzaamheden en de daarvoor benodigde expertise en tijd. Mocht de beloning zich buiten de hier aangegeven bandbreedtes gaan begeven zullen wij u hier zo snel mogelijk van op de hoogte stellen.

4. Vergoeding op basis van provisie

In onze samenwerkingsovereenkomsten met aanbieders zijn standaard bepaalde provisieregelingen opgenomen. Daarin staat wanneer en onder welke voorwaarden wij een vergoeding van deze aanbieder ontvangen.

Alvorens wij een indicatie geven van deze provisie lichten wij graag nog even een paar spelregels toe waaraan wij ons dienen te houden.

Afsluitprovisie versus doorlooppromissie

Veel producten kennen zowel een eenmalige afsluitprovisie als een doorlopende provisie. Vaak zijn deze twee aan elkaar verbonden waardoor verlaging van het ene percentage leidt tot verhoging van het andere.

Uitkering afsluitprovisie meestal niet ineens

In de meeste gevallen ontvangen wij bij het afsluiten van het financiële product maximaal 50% van de genoemde afsluitprovisie ineens. De resterende afsluitprovisie wordt periodiek uitgekeerd gedurende de looptijd van de overeenkomst of gedurende de eerste 10 jaar.

Terugbetaling afsluitprovisie

Indien een product gedurende de eerste vijf of tien jaar (afhankelijk van soort product) beëindigd wordt dienen wij een evenredig deel van de ontvangen afsluitprovisie terug te betalen aan de aanbieder. Deze regeling geldt niet in geval van overlijden.

Provisie moet passend zijn

Wij zijn van mening dat wij op een passend niveau beloofd dienen te worden. Bij vergoeding op basis van provisie kan die provisie te hoog of te laag zijn in relatie tot de te verrichten werkzaamheden. Waar nodig zullen wij aanpassingen doen om de beloning passend te maken. Uiteraard stellen wij u hiervan tijdig op de hoogte. Een indicatie van gehanteerde minima en maxima vindt u bij de vaste tarieven.

Levensverzekeringen met vermogensopbouw

- bij verzekeringen met een periodieke premiebetaling bedraagt de eenmalige afsluitprovisie veelal tussen de 2 en 3,5% van het kapitaal of de premie gedurende de gehele looptijd. De doorlopende provisie bedraagt 2 tot 6% van de premie.
- verzekeringen tegen koopsom kennen alleen een eenmalige afsluitprovisie van doorgaans 7% van de koopsom. Bij een duur van minder dan 10 jaar wordt dit percentage evenredig verminderd.

Uitkerende lijfrentes

- bij deze verzekeringsvorm ontvangen wij tussen de 0 en 1,5% van de koopsom als afsluitprovisie.

2. Vergoeding op basis van vaste tarieven

In veel gevallen bieden wij onze dienstverlening ook aan op basis van een vast overeengekomen tarief voor een bepaald pakket aan werkzaamheden. De mogelijke werkzaamheden en daarmee ook de mogelijke tarieven zijn zeer divers. Zodra duidelijk is wat er concreet van ons verlangd wordt zullen wij u specifiek informeren over de voor u geldende tarieven.

Wanneer u gedurende het afgesproken traject besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten zullen wij in de meeste gevallen het afgesproken tarief toch gedeeltelijk of zelfs geheel bij u in rekening brengen ter dekking van de ten behoeve van het advies gemaakte kosten.

3. Declaratie op basis van uurtarief

Wanneer wij overeenkomen dat de beloning plaats vindt op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren hanteren wij hiervoor de volgende uurtarieven:

Administratief werk:	tussen de € 60 en € 75 per uur.
Financieel adviseur I, hypotheekadviseur:	tussen de € 95 en € 150 per uur.
Senior financieel adviseur:	€ 150 per uur.

Het daadwerkelijk te hanteren tarief is o.a. afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden en de eventueel eerder afgenomen diensten bij ons bedrijf. Voor aanvang van de werkzaamheden maken wij uiteraard exacte afspraken met u over de te verrichten werkzaamheden en het uurtarief per medewerker.

Voor een indicatie van een totale declaratie verwijzen wij u graag naar de voorgaande paragraaf inzake vaste tarieven.

VII 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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. 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.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kan zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt raken.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak 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.

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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om en gebruiken deze uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van Poliscounter.

VIII klachtenregeling

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken of uiteindelijk niet volledig voldoen aan de verwachtingen die u van onze dienstverlening heeft. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Indien u een klacht hebt, vragen wij u die eerst kenbaar te maken aan de directie van Poliscounter. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

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 (10 ct/mm.)

E-mail: info@kifid.nl, Internet: www.kifid.nl