

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

### Informatie over onze dienstverlening

Om uw belangen te beschermen is de Wet financieel toezicht (Wft) in het leven geroepen. Hierin staat onder andere aangegeven dat:

"consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht dienen te krijgen in de aard van dienstverlening die de financiële dienstverlener hen biedt."

Met deze dienstenwijzer geven wij daar graag invulling aan omdat wij goede voorlichting van het grootste belang achten.

### Naam en adres

Zwartewaterland Assurantiën BV  
Burgemeester Royerplein 8  
8061 GE HASSELT  
Telefoon : (038) 477 85 88  
Fax : (038) 477 85 89  
E-mail : info@zwla.nl  
Website : www.zwla.nl  
KvK : 05069731

### Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten

Zwartewaterland Assurantiën B.V. is geregistreerd bij de AFM.:  
Kvk : 05069731  
AFM : registratienummer 12008204.  
Adres AFM : Pb 11723, 1001 GS Amsterdam.

### Aard van onze dienstverlening

Met de vergunning van de AFM mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen en pensioenen
- Schadeverzekeringen
- Risicoverzekeringen op gebied van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden.
- Uitvaartverzekeringen

### Hebt 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 ons dit te laten weten. Wij doen dan ons best om uw weer tevreden te stellen.

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

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
Aansluitnummer 300.005044  
Telefoon: 0900-3552248  
E-mail: info@kifid.nl

### Adviesvrij en onafhankelijk

OHM AgriVer BA gevestigd te Hasselt is 100% eigenaar van ons kantoor. In de bedrijfsvoering is ons kantoor adviesvrij en onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben met banken, geldverstrekkers en/of verzekeringsmaatschappijen.

### Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een ruime selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen maar wij kunnen bij vrijwel elke verzekeringsmaatschappij en bank terecht. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Wijze waarop wij beloofd worden

Onze beloning kan bestaan uit één of meer van de volgende onderdelen:

- Provisie van verzekeraars en/of banken
- Declaratie van gemaakte adviesuren.

### Provisie

#### Provisie algemeen.

Provisie op verzekeringen en hypotheek zijn al vele jaren een belangrijke bron van directe en doorlopende inkomsten. Dit zorgt er namelijk voor dat wij u bij aanvang en gedurende de looptijd van onze dienstverlening kunnen blijven informeren, adviseren en ondersteunen. Verder zorgen wij ervoor dat al onze medewerkers qua vakkennis bijblijven en alle werkzaamheden kunnen leveren die nodig zijn om onze dienstverlening aan u op een zo hoog

mogelijk kwaliteitsniveau te krijgen en te houden.

Voor provisiebeloning gelden tegenwoordig zeer strenge wettelijke regels. Zo moet bijvoorbeeld voor complexe producten en hypotheekleningen de hoogte van de provisie altijd transparant gemaakt worden én daarnaast in overeenstemming zijn met de geleverde prestatie. Als deze regels goed nageleefd worden is provisie nog steeds een zeer bruikbaar beloningssysteem. Vandaar dat de keuzemogelijkheid voor deze beloningsvorm nog steeds geboden wordt.

Indien advisering op provisiebasis afgesproken wordt, dan ontvangen wij van de verzekeraar of bank een vergoeding, provisie genoemd. De exacte provisie verschilt per product en aanbieder. Deze provisie wordt aan u bekend gemaakt voordat we voor u tot bemiddeling overgaan.

#### **Provisie levensverzekeringen**

Globaal ontvangen wij per levensverzekering, per jaar of éénmalig, 1 – 7% provisie over jaarpremie of koopsom of premie x duur. De exacte hoogte is afhankelijk van het specifieke product en de (totale) omvang van de premie(s) of koopsom.

Bij bepaalde levensverzekeringen ontvangen wij alleen afsluitprovisie bij aanvang, bij andere levensverzekeringen alleen doorlopende provisie. Vaak echter worden combinatievormen van afsluitprovisie en doorlopende provisie gebruikt. Als er sprake is van afsluitprovisie bij levensverzekeringen dan is meestal een verdientermijn van 6 tot 10 jaar van toepassing. Dit betekent dat pas na deze periode de gehele afsluitprovisie is verdiend. Wordt een verzekering eerder beëindigd dan moet de niet verdiende provisie worden terugbetaald.

#### **Provisie hypotheekleningen**

De afsluitprovisie die u aan een geldverstrekker betaalt voor het verkrijgen van een hypothecaire lening ligt vaak

ergens tussen 0 en 1,5% van het leningbedrag. Gebruikelijk is nog steeds ongeveer 1% afsluitprovisie.

Deze provisie moet u niet verwarren met de provisie die wij ontvangen van de geldverstrekker. De provisie die de bemiddelaar ontvangt is afhankelijk van het gekozen hypotheekproduct en de geldverstrekker. In de praktijk ligt deze provisie ergens tussen de 0,5 en 3% van de hoogte van het hypotheekbedrag.

Een deel van de provisie wordt direct uitbetaald na het afsluiten van het hypotheekproduct en een deel verspreid over een bepaalde periode en/of de looptijd van het product. Ook bij hypotheekleningen kan sprake zijn van een verdientermijn voor de afsluitprovisie.

#### **Provisie schadeverzekeringen**

Bij schadeverzekeringen wordt ca. 5 tot 25% provisie over de jaarpremie aan ons uitbetaald. De hoogte van de provisie is afgestemd op de arbeidsinspanning die nodig is voor afsluiten en onderhoud van de betreffende verzekering.

*Provisie-indicatie schadeverzekeringen:*

Autoverzekeringen 15-20%  
Opstal- en inboedelverzekeringen 20-25%  
Aansprakelijkheidsverzekeringen 20-25%  
Rechtsbijstandverzekeringen 20-25%  
Reis- en recreatieverzekeringen 20-25%  
Ongevallenverzekeringen 20-25%  
Arbeidsongeschiktheidsverzekering 15-20%  
Zorgverzekeringen basispakket 2-3%  
Zorgverzekeringen extra dekkingen 5-8%

#### **Declaratie**

Voor advies op basis van declaratie is ons uurtarief € 100, - excl. BTW.

Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend.

Bijzondere afspraken:

In voorkomende gevallen is het mogelijk dat er gewerkt wordt op basis van een:

- vooraf vastgesteld bedrag of
- 'Declaratie minus ontvangen Provisie' principe of

- 'Geen resultaat, Geen betaling' principe (No cure no pay).

Wij verstrekken u, na afronding van de werkzaamheden, een gespecificeerde factuur van uitgevoerde werkzaamheden.

### **Keuze beloningsvorm en schriftelijke vastlegging**

De keuze voor een beloningsvorm of een combinatie daarvan is afhankelijk van wensen en mogelijkheden. Ook moet het natuurlijk voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan.

Voorafgaande aan onze dienstverlening worden mogelijkheden met u besproken. Afspraken worden vervolgens schriftelijk vastgelegd in ons inventarisatieformulier of anders in een aparte overeenkomst. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

### **Onze werkwijze**

We starten altijd met een (gratis) inventarisatiegesprek. Dan bespreken we wat we voor u kunnen doen en brengen, indien mogelijk, gelijk uw persoonlijke situatie en wensen grotendeels in kaart. Een grondige inventarisatie stelt ons in staat om niet alleen rekening te houden met uw wensen maar ook aan te sluiten bij allerlei zaken die u al geregeld heeft. In een vervolgesprek presenteren wij u ons dan het advies en maken concrete afspraken over de verwezenlijking daarvan.

Schematisch ziet het adviestraject er ongeveer als volgt uit:

- Informeren & Opdrachtverwerving
- Inventariseren
- Analyseren
- Adviseren
- Bemiddelen
- Nazorg & Onderhoud

Een compleet advies kost gemiddeld 24 tot 36 uur werk. Een deeladvies natuurlijk minder.

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

Om uw belangen zo goed mogelijk te kunnen behartigen vragen wij u om ons altijd tijdig en volledig te informeren over

alle zaken die in het kader van de door u af te sluiten of reeds afgesloten overeenkomsten met financiële dienstverleners van belang zijn. Bijvoorbeeld bij wijzigingen in uw persoonlijke en of financiële situatie.

Wij verwachten verder van u dat u ontvangen polissen, contracten en andere documenten doorneemt en op juistheid controleert. Als daar onvolkomenheden in staan dient u ons daarover direct te informeren. Uiteraard controleren wij deze documenten ook zelf voor verzending aan u.

### **Vraagbaak**

Elke vraag die te maken heeft de financiële producten die u wenst af te sluiten en/of het abonnement van Lifetime.nu kunt u aan ons voorleggen via: [Info@zwla.nl](mailto:Info@zwla.nl)