

Dienstenwijzer & Dienstverleningsdocument LTO Noord Verzekeringen

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan bedrijven en consumenten (klanten). Wij verstrekken voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst / opdracht tot dienstverlening onderstaande informatie. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting. In dit dienstverleningsdocument leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloond worden.

B. Wie zijn wij?

LTO Noord Verzekeringen is een onafhankelijk financieel dienstverlener met een vergunning voor het bemiddelen en adviseren in schadeverzekeringen en levensverzekeringen.

LTO Noord Verzekeringen is een assurantiekantoor dat bedrijven en particulieren adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele klant passen. Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen

Onze adresgegevens zijn:

Bedrijf : LTO Noord Verzekeringen BV
Bezoekadres : Zadelmakerstraat 140, 1991 JE Velsersbroek
Postadres : Postbus 2013, 1990 AA Velsersbroek
Telefoon : 023 - 520 15 16
Fax : 023 - 538 91 38
E-mail : info@ltonoordverzekeringen.nl
Website : www.ltonoordverzekeringen.nl

Wij zijn op werkdagen van 08:30 uur tot 17:00 uur geopend. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

In noodgevallen kunt u ons buiten kantooruren bereiken via één van onze adviseurs:

Rob Vink	06 - 19 06 92 69	(Schagen)
Jaap Molenaar	06 - 19 28 78 53	(Volendam)
Benjamin Overkleef	06 - 19 67 30 66	(Duiven)
Henk Houtman	06 - 19 57 12 90	(Den Haag)
Luc Wittenbols	06 - 19 93 39 66	(Woensdrecht)

C. Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat LTO Noord Verzekeringen geregistreerd onder nummer **30140632**.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

LTO Noord Verzekeringen is geregistreerd bij de AFM onder nummer **12012194**. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

KlachtenInstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best om 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 KiFiD. Ons aansluitnummer is **300.008253**.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

D. Onze werkwijze?

Wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar. Tijdens dit gesprek geeft u aan waarvoor u ons eventueel voor zou willen inschakelen, waarna wij onze werkwijze aan u presenteren en aangeven wat wij voor u kunnen betekenen. U bepaalt vervolgens of u akkoord gaat met onze werkwijze.

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van écht onafhankelijk en deskundig advies tegen een vooraf afgesproken tarief.

E. Wat doen wij?

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant 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.
- Wij controleren de polis, de voorwaarden en de premie, die de financiële instelling aan u stuurt.

F. Wat verwachten wij van u?

- In elk geval dat u 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 verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons doorgeeft.
- Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zo nodig laten corrigeren.

G. Gedragscode

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij houden onze klanten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende klant;
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze klanten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze klanten. Ook niet in het geval de klant hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze klanten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van klanten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de klant ons heeft toevertrouwd;
- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

H. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

I. Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij '**provisie**'. De financiële instelling verwerkt deze kosten bijna altijd in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij '**declaratie**'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd. Graag verstrekken wij, op uw verzoek, na afronding van de werkzaamheden een detail overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend.

J. U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de bijlage treft u de kosten van onze dienstverlening of de vergoeding aan.

Provisietransparantie

Provisietransparantie algemeen

Provisie zorgt ervoor dat wij u bij aanvang en gedurende de looptijd van uw verzekering kunnen blijven informeren en hulp kunnen bieden bij mutaties of eventuele schadeafhandeling. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers qua vakkennis bijblijven en alle diensten aan u blijven leveren die nodig zijn om uw verzekerbare risico's zo goed mogelijk verzekerd te hebben en te houden. Hoeveel provisie wij ontvangen is afhankelijk van de verzekeraar waar uw verzekering wordt ondergebracht.

Provisie levensverzekeringen

Globaal ontvangen wij per (individueel en/of collectieve) levensverzekering per jaar 3,5 - 7% provisie over de jaarpremie of koopsom. Bij sommige levensverzekeringen ontvangen wij alleen afsluitprovisie bij aanvang. Deze afsluitprovisie bedraagt 2,75 - 4,75% van de premie maal de duur van de verzekering. Ook zijn combinatievormen mogelijk. Bij levensverzekeringen is meestal een verdientermijn van 6 tot 10 jaar van toepassing. Dit betekent dat pas na deze periode de gehele afsluitprovisie is verdiend.

Provisie schadeverzekeringen

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij globaal 2% - 25% provisie over de premie. De hoogte is afhankelijk van hoe arbeidsintensief het product is bij het tot stand komen van de verzekering.

Indicatie van de inkomsten

Zorgverzekering basis	3%
Zorgverzekering aanvullend	8%
Levensverzekering (koopsom/premie)	3,5 - 7%
Levensverzekering (lijfrente direct)	tot 1,5%
Overlijdensrisicoverzekering	160 - 170% eenmalig van de jaarpremie
Uitvaart	tot 7% eenmalig van het verzekerde bedrag

Adviestarieven

Onze tarieven

De werkzaamheden van onze medewerkers worden op basis van een uurtarief (exclusief BTW) in rekening gebracht en zijn als volgt opgebouwd:

Adviseur	€ 135,00
Commerciële binnendienst	€ 90,00
Polisadministratie	€ 65,00
Jurist	€ 167,00

Onderstaand staat een indicatie gegeven van het benodigd aantal uren per dienst, of product.

Productsoort	Indicatie van het aantal benodigde uren per product		
	Adviseur	Commerciële binnendienst	Polisadministratie
Levensverzekering	3 - 5 uur	2 - 5 uur	1 - 2 uur
Lijfrente	3 - 5 uur	2 - 5 uur	1 - 2 uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	2 - 6 uur	2 - 5 uur	1 - 2 uur
(Collectieve) pensioenregelingen	30 - 40 uur	8 - 10 uur	2 - 5 uur

K. Klachten

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk schriftelijk (indien niet anders mogelijk mondeling) over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

Alle klachten worden door de directie van het betrokken kantoor behandeld volgens onze klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u terecht op onze website.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

L. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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.