

# Advieswijzer (2021)

Pott Assurantiën, Postbus 640, 4870 AP Etten-Leur; Bezoekadres: Lange Brugstraat 34, 4871 CP Etten-Leur; Website: [www.pott-assurantien.nl](http://www.pott-assurantien.nl), Telefoon: 076-5035436, E-mail: [info@pott-assurantien.nl](mailto:info@pott-assurantien.nl). Openingstijden kantoor: werkdagen 09.00 – 17.00 uur; daarbuiten op afspraak.

## Inleiding

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een verzekerings- of financieringsproduct. Ons kantoor kan u hierbij ondersteuning verlenen. Ons kantoor is bekend bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder registratienummer 12007187. De AFM heeft ons vergunningen verleend om te mogen adviseren en bemiddelen op het gebied van;

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Kredieten & Hypothecaire Kredieten

De vergunningen van ons kantoor kunt u controleren op geldigheid en bijzonderheden via het openbaar register op internet via [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Naast deze vergunningen is ons kantoor aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93560 te 2905 AN Den Haag. Tel: 0900-3552248 E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

## Privacy Wetgeving

Voor een goede en correcte afhandeling van diverse zaken dienen wij in het bezit te worden gesteld van diverse privacy gevoelige gegevens en documenten, zoals paspoort, ID kaart, bankgegevens, adresgegevens, inkomensgegevens, etc. Deze gegevens zullen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden behandeld. Vanzelfsprekend gaan wij uiterst zorgvuldig om met al deze gegevens. Ons pand is voorzien van een gecertificeerd alarmsysteem met camera bewaking en onze computersystemen zijn beveiligd. Daarnaast hebben onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring getekend. In voorkomende gevallen dienen wij echter uw gegevens te delen met externe partijen. Zo komt het voor dat wij een kopie van uw paspoort sturen naar een notaris voor de afhandeling van uw hypotheekaanvraag, uw slarisstrook, paspoort en werkgeversverklaring opsturen naar een bank voor de beoordeling van een kredietaanvraag, of uw naam en adresgegevens doorsturen naar een taxateur voor de taxatie van uw woning. Nimmer zullen wij gegevens delen met een externe partij, als deze niet relevant zijn voor het afhandelen van een door ons te verwerken dienst. Wanneer u daar geen toestemming voor geeft, dan dient u ons daar schriftelijk van in kennis te stellen.

## Objectiviteit

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dit wil zeggen dat wij geen omzetverplichting of afspraak hebben bij enige bank of verzekeraar. Geen enkele bank of verzekeraar heeft stemrechten of aandelen in ons kapitaal. Ons kantoor beschikt over diverse rechtstreekse aanstellingen van verzekeraars. Naast eigen aanstellingen heeft ons kantoor, door aansluiting bij VCN (Verzekerings Combinatie Nederland) toegang tot ca. 60 overige banken/ verzekeraars / aanbieders/ assuradeuren.

Wij adviseren zover als mogelijk objectief en ongebonden. Dit wil zeggen dat wij een groot gedeelte van ons totale marktaanbod meenemen in onze advisering en indien gewenst dit voor u aantoonbaar maken. Bij eenvoudige (schade)verzekeringen adviseren wij selectief en ongebonden. Wij werken dan met verzekeraars die wij periodiek selecteren en toetsen op premiestelling, voorwaarden, service, snelheid en schade afwikkeling.

## Onze beloning

Wij melden u altijd vooraf hoe onze beloning eruit ziet. Bij voorkeur werken wij op basis van maatschappij provisie, welke onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Dit uitsluitend zover wettelijk toegestaan.

Voordat wij aan uw opdracht beginnen willen wij overeenstemming met u over de wenselijke manier van vergoeding. Wij maken vooraf een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

## Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers structureel aan op integer, solide en klantgericht handelen. Ons intern beloningsbeleid is bewust afgestemd op adviserende dienstverlening zonder verkoopprikkels.

### **De premie**

Uw premiebetaling verloopt in uw belang altijd rechtstreeks naar de verzekeraar(s). Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Als u de premies niet tijdig betaalt, kan de verzekeraar uw verzekeringsdekking opschorten of uw schade weigeren te vergoeden. U loopt dan ook het risico dat de verschuldigde premie gerechtelijk zal worden geïncasseerd met bijbehorende kosten voor uw rekening. Als u denkt niet op tijd te kunnen betalen verwachten wij van u dat u ons tijdig informeert om samen met u en verzekeraar een oplossing te vinden. Als u recht heeft op teruggaaf van premie zullen wij de contacten met de verzekeringsmaatschappij namens u verzorgen.

### **Bereikbaarheid**

Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot 17.00 uur. Op andere tijdstippen kan u in geval van een schademelding of autowijziging (graag ingangsdatum, kenteken en meldcode doorgeven én o.b.v. welke dekking u uw auto verzekerd wilt hebben), gebruik maken van ons e-mailadres of inspreken op onze voicemail.

### **Klachten**

Wij zullen altijd onze uiterste best doen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent over onze dienstverlening vragen wij u dit ons direct te laten weten. Als wij een klacht ontvangen zullen wij binnen 48 uur contact met u opnemen. Alle klachten zullen door de directie uiterst serieus worden behandeld. Mocht u onverhoopt menen dat wij uw klacht niet adequaat oplossen dan kunt u zich in tweede instantie wenden tot het Klachteninstituut KIFID.

### **Uw medewerking**

U mag hoge eisen stellen aan onze dienstverlening maar wij hebben ook uw medewerking nodig voor een goede uitoefening van onze bedrijfsvoering. Wij verwachten daarom van u;

dat u ons tijdig informeert bij wijzigingen in uw zakelijke en/ of persoonlijke situatie.

Daarbij gaat het om wijzigingen van verzekerd(e) object(en), locatie, risico-omstandigheden, verzekerde bedragen en als het om uw gezinssituatie gaat geboorte, echtscheiding, overlijden, wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing, andere werksituatie, etc.

dat u volledige en juiste informatie geeft bij onze inventarisatie en periodieke controles en rekenen op uw medewerking bij aanvullende vragen of klantprofielen.

dat u begrip heeft voor het feit dat wij geen enkele medewerking kunnen en willen verlenen aan iedere vorm van bewuste verzwijging of onjuiste voorstelling van zaken aan de met ons samenwerkende partijen.

dat u er voor zorgt dat u gevraagde stukken zo spoedig mogelijk aanlevert.

dat u, in geval van automatische premie incasso zorg draagt voor voldoende saldo op uw rekening.

dat u ons alle informatie geeft over elders lopende polissen, zodat wij zoveel mogelijk dubbele dekkingen kunnen voorkomen.

dat u alle stukken die u van ons of van de met ons samenwerkende maatschappijen, controleert op juistheid en ons direct in kennis stelt van eventuele onjuistheden.

### **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. U dient echter zelf in de gaten te houden of deze opzeggingen ook daadwerkelijk door de betreffende verzekeraars aan u bevestigd worden. Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor mogelijke dwaling hierin.

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 staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

Wij controleren – voor zover mogelijk o.b.v. de door u aangeleverde informatie - 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 verzekeraar 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 verzekeringsmaatschappijen 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 verzekeraar onderbrengen.

- Wij controleren de premies die verzekeraars 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 verzekeringsmaatschappij.
- Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij 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 voor uw pensioen.
- 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, maar het invullen van de medische vragen e.d. blijft geheel uw eigen verantwoordelijkheid.
- 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 verzekeraar 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 verzekeringsmaatschappij 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 verzekeringsmaatschappijen 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
- Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling, echter de verantwoordelijkheid voor uw beslissing ligt geheel bij uzelf.

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.

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 verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Op het gebied van levensverzekeringen en hypotheke, is er vaak sprake van complexe erfrechtelijke zaken, of afspraken m.b.t. draagplicht overeenkomsten (wie betaalt wat ? en hoe wordt dit verdeeld bij uit elkaar gaan ?) etc. Hiervoor verwijzen wij u door naar een notaris. De notaris is gespecialiseerd in dit soort aangelegenheden en kan diverse zaken goed en juridisch correct voor u vastleggen. Pott Assurantiën is niet aansprakelijk voor zaken die voortvloeien uit niet of niet deugdelijk vastleggen van zaken hieromtrent.

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

#### Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw schadeverzekeringen gesloten zijn 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. Vanaf 2015 incasseren wij ook een beheervergoeding, vanwege gestegen kosten door uitgebreide studie- en examenverplichtingen e.d. voor iedere medewerker die klantcontact heeft. Vanaf 1 januari 2020 bedraagt deze vergoeding € 2,75 per maand, ongeacht hoeveel polissen wij voor u beheren.

#### Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven of vastgestelde tarieven, 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 specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Bij hypotheekaanvragen wordt een voorschotnota verstrekt, welke binnen 14 dagen voldaan dient te zijn. Deze vergoeding komt niet voor terugbetaling in aanmerking.

### **Beloning bij annulering hypotheekaanvraag na getekende offerte of afzien van onze diensten na een tweede advies gesprek.**

Indien na een eerste adviesgesprek géén overeenkomst via onze bemiddeling tot stand komt volgt er géén declaratie. Indien er voor u een hypotheekofferte aangevraagd moest worden en/of wanneer u na twee of meer adviesgesprekken geen vervolg meer wilt in het traject, dan volgt er in dat geval een nota van € 595,= voor het geven van uitleg, advies en het verstrekken van één of meer hypotheekberekening(en).

Wanneer een hypotheekaanvraag op verzoek van cliënt, voordat het dossier beoordeeld en akkoord bevonden is door de geldverstrekker, afgebroken wordt of wanneer blijkt, dat door niet correct aangeleverde informatie en/of niet vermelde BKR-registraties er door de geldverstrekker geen offerte wordt uitgebracht, brengen wij de helft van de advies en bemiddelings-vergoeding in rekening.

In het geval de Hypotheekaanvraag op verzoek van cliënt wordt afgebroken, nadat de stukken zijn beoordeeld en akkoord bevonden, wordt de volledige advies en bemiddelingsvergoeding in rekening gebracht.

### **Beloning bij annulering verzekeringsaanvraag**

Bij annulering op verzoek van cliënt van een verzekeringsaanvraag, wordt een vergoeding gevraagd van € 80,= per uur dat gewerkt is aan de aanvraag (incl. evt. reistijd), met een minimum van € 50,=

### **Beloning op basis van urendeclaratie en vaste vergoeding**

Indien vergoeding o.b.v. declaratie wordt overeengekomen, dan wordt per declarabel uur, € 155,= in rekening gebracht voor een senior assurantie/hypotheekadviseur en € 90,= voor een binnendienstmedewerker. Hiervoor wordt in dat geval achteraf een specificatie en een nota verstrekt.

Indien advisering en bemiddeling o.b.v. vaste vergoeding van toepassing is, brengen wij een vergoeding in rekening conform vergoedingsregeling pag. 6

### **Nazorg provisievrige producten**

Productinformatie en productwijzigingen communiceren wij kosteloos met u, voor het actualiseren en/of herzien van inventarisatie en advies kunnen wij u kosten in rekening brengen daar dit buiten de overeenkomst van het afsluiten van het product valt. In onze onderstaande Vergoedingsregeling treft u ons uurtarief. Wij zullen u, indien van toepassing, van tevoren duidelijk informeren over de kosten die behoren bij uw verzoek.

### **Beheerbijdrage**

Wegens aangescherpte regelgeving m.b.t. opleiding, examinering en de zeer uitgebreide administratieve verplichtingen, brengen wij een beheerbijdrage van € 2,75 per maand in rekening.

### **Beëindiging relatie**

- U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een 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 (met een maximum van 1 maand na opzegging door ons).

### **Klachten?**

- Als u een klacht hebt 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 over te informeren.

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

Alle klachten worden zorgvuldig behandeld.

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

Postbus 93560

2509 AN, Den Haag

Tel. : 0900-3552248

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl) Website : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

## Vergoedingsregeling advies en bemiddeling 2021

	<u>Minimaal</u>	<u>Maximaal:</u>
• Kennismakingsgesprek/oriëntatie:	€ 0,=	€ 0,=
• Hypotheek (nieuw, oversluiting, mee verhuizing)	€ 2.500,= *	€ 3.750,= *
• Verhoging of 2 <sup>e</sup> hypotheek bestaande relatie	€ 1.950,= *	€ 2.500,= *
• Verhoging of 2 <sup>e</sup> hypotheek nieuwe relatie	€ 2250,= *	€ 2.700,= *
• Bankspaarproduct	€ 400,=	€ 600,=
• DELA Coöperatiespaarplan	€ 50,=	€ 90,=
• Kapitaalverzekering/lijfrentepolis	€ 475,=	€ 750,=
• Overlijdensrisicoverzekering	€ 400,=	€ 500,=
• Overlijdensrisicoverzekering i.c.m. hypotheek	€ 350,=	€ 450,=
• Woonlastenverzekering	€ 300,=	€ 600,=
• Uitvaartverzekering	€ 250,=	€ 375,=
• Uitvaartverzekering voor gezin per persoon	€ 145,=	€ 250,=
• Ontslag hoofdelijk schuldenaarschap	€ 1.500,=	€ 1.950,=
• Arbeidsongeschiktheidsverzekering + maandelijkse vergoeding van € 10,=	€ 600,=	€ 1.150,=
• Tarief bij vergoeding per uur	€ 90,= (binnendienst medewerker)	
	€ 155,= (senior assurantie/hypotheekadviseur)	

Gespreide betaling is bij sommige vergoedingen toegestaan over maximaal 24 maanden. Het maandbedrag is dan de overeengekomen vergoeding gedeeld door 24 + € 1,=

\* Indien van toepassing te vermeerderen met (een gedeelte van) ons in rekening gebrachte dossiervergoeding (wordt in dat geval vooraf kenbaar gemaakt).

\* Voor **zelfstandig ondernemers** kan er vanwege de extra administratieve werkzaamheden een toeslag van max. € 600,= in rekening gebracht worden bij hypotheekaanvragen.

Bij aanvraag van de hypotheekovereenkomst, wordt u een voorschot van € 595,= in rekening gebracht. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op het totaal verschuldigde bedrag. Veelal wordt het (restant) verschuldigde bedrag bij de notaris in de afrekening meegenomen.

### Bijzondere kosten:

Vergoeding bij niet verschijnen op tijdstip gemaakte afspraak	€ 75,=
Vergoeding in geval van niet thuis bij afspraak aan huis	€ 100,=

Bij 2<sup>e</sup> betalingsherinnering wordt een administratievergoeding in rekening gebracht van minimaal € 25,=.