

## Bedrijfsprofiel/Dienstenwijzer De Bos Makelaardij o.g. bv.

Geachte cliënt,

De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Mede daarom is de Wet financieel toezicht (Wft) in het leven geroepen. Diezelfde Wft schrijft voor dat wij een bedrijfsprofiel opstellen van ons bedrijf. In dit bedrijfsprofiel kunt u lezen wat u van ons mag verwachten.

### A. Wie zijn wij?

Naast registermakelaars en taxateurs in onroerende zaken, bemiddelen en adviseren wij op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt en welke hiervan verzekerd moeten worden. Daarnaast begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

### B. Onze diensten

#### Algemeen

Wij kunnen adviseren en bemiddelen op het gebied van:

1. *schadeverzekeringen*. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc.
2. *verzekeringen die een som geld uitkeren* als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. *levensverzekeringen*. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of bijvoorbeeld een overlijdensrisicoverzekering.
4. *hypotheken*. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Als u ons inschakelt voor uw *schadeverzekeringen*, kunt u, indien u dit wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

- o Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- o Wij lopen met u, mits u aangeeft dit op prijs te stellen, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij begeleiden u teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden, zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- o Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- o Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- o In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- o 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 een voorlopige dekking te verlenen.
- o 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.
- o Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- o Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- o Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijv. in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- o 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 recht heeft op grond van de afgesloten verzekering.

Als u ons inschakelt voor uw *levensverzekeringen*, kunt u, indien u dit wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

- o Wij houden 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.
- o 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 verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is en indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- o Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

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

### **C. Onze kwaliteit en wat mag u van ons verwachten.**

Ons kantoor heeft de wettelijke vergunning op basis van de Wft van de Autoriteit Financiële Markten gekregen onder nummer: 12003519. Deze vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen en hypotheeken. Verder is ons kantoor aangesloten bij :

- De Nederlandse Vereniging van Makelaars en Onroerend Goed Deskundigen NVM.
- Erkend Hypotheekadviseur.
- de Geschillencommissie Beroepscode Erkend Hypotheekadviseur.
- KiFid, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Deze organisaties eisen van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm. Deze norm geldt zowel voor de informatie zelf, de wijze waarop de informatie wordt verstrekt maar ook op de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

De Bos is erkend hypotheekadviseur en gebonden aan gedragsregels. Voor meer informatie verwijzen wij naar de consumenten site [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) en naar [www.KiFid.nl](http://www.KiFid.nl).

Vrijwel alle banken, spaarbanken, hypotheekbanken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen en bouwfondsen hebben zich verplicht aan de Gedragscode Hypothecaire Financieringen te houden. Deze gedragsregels zijn opgesteld in overleg met de overheid en consumentenorganisaties. Er zijn minimumvoorwaarden afgesproken waaraan folders, offertes en de voorwaarden waarop hypotheeken worden verstrekt aan moeten voldoen. De aan de consument verstrekte berekeningen van de aan de hypotheek verbonden lasten moeten onderling goed vergelijkbaar zijn. Bij overtredingen van de gedragscode kan men zich beklagen bij een Commissie van Toezicht. Verder kunt u altijd terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) dat is bedoeld om voor u, als consument, één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. Wij volgen de bindende uitspraak van het KiFid, waarbij de aansprakelijkheid van ons kantoor wel beperkt is tot het bedrag waarvoor onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering een uitkering geeft.

U kunt er van op aan dat wij met kennis van zaken handelen. De berekeningen zijn gebaseerd op de huidige fiscale regelgeving en op de door u aangeleverde gegevens. Voorts attenderen wij u erop dat naast de hypotheeklasten ook rekening is gehouden met een aantal bijkomende woonlasten. De daarvoor verschuldigde bedragen hebben we zo nauwkeurig mogelijk benaderd. Bij iedere berekening treft u een uitgebreide toelichting aan van de daarop voorkomende cijfers en uitgangspunten.

Wij willen u er nadrukkelijk op wijzen dat wij bijv. geen fiscalisten zijn. U moet dan ook, indien u dit nodig acht, contact te zoeken met bijvoorbeeld een notaris, wanneer het gaat om erfrecht, testament, estate-planning etc. U kunt een fiscalist of accountant raadplegen wanneer het gaat om aangifte technische zaken of financiële zaken in algemene zin.

Voor de financiële bijsluiter verwijzen wij altijd naar de internetsite van de verzekeraar.

### **D. Onze bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: De Bos Makelaardij o.g. bv. Postbus 4012 7200 BA ZUTPHEN Telefoon: 0575-516635 Fax: 0575-546614 E-mailadres: [info@debos.nl](mailto:info@debos.nl). Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende werkdag teruggebeld. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail. Onze website vindt u op: [www.debos.nl](http://www.debos.nl).

### E. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. Premies worden in principe per jaar betaald. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht. 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. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij 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 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 verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

### F. Onze relatie met aanbieders

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om bij een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te bemiddelen. Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van vrijwel alle banken en/of verzekeraars kunnen aanbieden. Geen enkele financiële instelling zoals bank of verzekeraar heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### G. Hoe worden wij beloond?

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie/kosten of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide.

**Beloning op basis van provisie** Onze beloning is onderdeel van de premie en/of kosten die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf. In deze provisie zitten ook de kosten van de nazorg gedurende de looptijd van het product.

**Beloning op basis van declaratie (fee)** In plaats van provisie, kunnen wij met u een tarief (fee) voor onze dienstverlening op basis van declaratie afspreken. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf natuurlijk uw premie, rente of inleg. Ons uurtarief is € 125,= Dit tarief wordt u ook in rekening gebracht voor de nazorg gedurende de looptijd van het product.

**Beloning op basis van declaratie en provisie** Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

### H. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening 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 verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Heeft u elders verzekeringen lopen, 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 of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### I. 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 door de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening KiFid, Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248, e-mail: info@kifid.nl en bij de klachtencommissie van de NVM.

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.