



# Van de Graaf

## Assurantiën & Advies B.V.

### Dienstwijzer

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. In dit document geven wij u een beschrijving van onze diensten en hoe wij beloofd worden en de hoogte van onze beloning.

#### Inhoud

- Over de Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V.
- Onze missie
- Onze diensten
- Wat verwachten wij van u?
- Betalingen
- Onze relatie met verzekeraars en banken
- Hoe worden wij beloofd?
- Onze kwaliteit
- Beëindiging relatie
- Klachten
- Aansprakelijkheid
- Contact met Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V.

#### Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V.

Midden in het Groene Hart op bedrijventerrein Zoutman te Reeuwijk zich Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V. een kleinschalig financieel adviesbedrijf op het gebied van risicobeheer, schaden en inkomensverzekeringen. Bij Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V. staat de cliënt centraal. Wij adviseren onze cliënten door actief risicomanagement. Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V. is opgericht op 16 juli 2015 door mevrouw Esther van de Graaf. Medio eind maart 2016 zijn we officieel van start gegaan.

#### Onze missie

Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V. brengt voor bedrijven, ondernemers en particulieren (financiële) risico's helder in beeld. Wij analyseren, adviseren en helpen bij het voorkomen en verzekeren van risico's die cliënten niet kunnen of willen dragen. Wij zorgen ervoor dat de dekkingen in de loop van de tijd goed aan blijven sluiten bij de risico's. Wij ontvangen voor onze werkzaamheden een passende beloning.

#### Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, sparen en financiële planning. Wij houden rekening met wat specifiek in uw situatie van belang is. Hiervoor beschikken wij over de kennis, expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten. Op al deze gebieden helpen wij u bij het tot stand komen van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten hebt aangeschaft, blijven wij u begeleiden. Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraars en andere leveranciers van financiële producten. Voor de complexe producten, uitvaart-, overlijdensrisico-,



# Van de Graaf

## Assurantiën & Advies B.V.

arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en bankspaarproducten, hanteren wij vaste tarieven. Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, nazorg). U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

### Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om kennis te maken en om te inventariseren wat wij voor u kunnen betekenen. Na afloop hebben we helder welke werkzaamheden nodig zijn en wat de kosten daarvan zijn. U kunt daarna gefundeerd besluiten om ons in te schakelen, of niet.

### Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een analyse uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een cliëntprofiel op voor een gedegen en passend advies. Nadat u het advies heeft ontvangen, bespreken wij dit met u.

### Bemiddelen

Om uw belangen te behartigen hebben wij uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders (meer dan 10) van financiële producten. Als u bij die aanbieders een productoplossing wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld of in uitzonderlijke gevallen op basis van de door u opgegeven opdracht. In de wetgeving heet dit 'execution only'. Wanneer wij op basis van execution only werken, mogen wij op geen enkele wijze advies geven. Wij zullen dit dan altijd schriftelijk aan u bevestigen in een overeenkomst.

### Nazorg

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze dienstverlening.

### Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en de gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die hiervoor van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie. Bij de opmaak van een polis of offerte wordt gebruik gemaakt van de informatie die u aan ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier. Ondanks dat wij de stukken zeer zorgvuldig controleren op fouten, verwachten wij van u toch een controle van de gegevens op de door u ontvangen papieren. Het is tevens belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang die al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u ook daarover adviseren als u het ons laat weten.



# Van de Graaf

## Assurantiën & Advies B.V.

### Betalingen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u aan de verzekeringsmaatschappij doen door middel van automatische incasso of acceptgiro. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit kan uiteraard gevolgen hebben voor (lopende) schadeclaims. Tevens kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze situatie zich voor doen, dan zullen wij of de verzekeringsmaatschappij u tijdig waarschuwen.

### Onze relatie met verzekeraars en banken

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid producten van een groot aantal verzekeraars (10 stuks) kunnen adviseren. In onze advisering betrekken wij financiële producten van meerdere verzekeraars. De aandelen van ons bedrijf zijn geheel in eigendom van de directie van Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft zeggenschap in onze onderneming.

### Volmacht

De Service Provider VKG waar wij een aanstelling bij hebben, beschikt over volmachten van meerdere verzekeringsmaatschappijen (25 verzekeraars). Daarmee kan Van de Graaf Assurantiën B.V. zelfstandig namens deze verzekeraars nieuwe verzekeringen accepteren en schades afwikkelen. Op [www.vkg.com](http://www.vkg.com) en in het AFM-register kunt u zien voor welke verzekeraars VKG als gevolmachtigd agent optreedt. Goede verzekeringsvoorwaarden, een marktconforme premie en waar nodig maatwerk. Dat zien wij als belangrijke elementen van de verzekeringsoplossingen die wij adviseren, in combinatie met kwaliteit en service op het gebied van polisadministratie en snelle schadeafhandeling. Met VKG kunnen we dat allemaal prima voor u regelen. Daarom brengen wij uw verzekeringen onder in ons volmacht bedrijf als dat voor u passend is.

### Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening worden wij op verschillende manieren beloond.

Wij kennen de volgende 3 soorten beloning:

- Provisie
  - Uurtarief
  - Vaste vergoeding
- Combinaties van deze beloningsvormen zijn ook mogelijk.

In de DVD's op onze website wordt onze beloning uitgebreid toegelicht.

### Onze Kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons een vergunning verleend voor de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen Zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Vermogen
- Schadeverzekeringen Particulier
- Zorgverzekeringen



# Van de Graaf

## Assurantiën & Advies B.V.

- Vermogen (bijv. bankspaarproducten)

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12043780. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). Tevens staat mevrouw E. van de Graaf



ingeschreven als RVI adviseur.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid!

### Beëindiging relatie

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contract vervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

### Klachten?

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat ergens door ons fouten worden gemaakt. 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 ons behandeld. Indien uw klacht naar uw inzicht niet afdoende behandeld wordt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG

Tel. 070-333 8 999

[consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons Kifid aansluitnummer is: 300.016241

### Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid voor beroepsfouten is beperkt tot honderdmaal het bedrag dat wij met betrekking tot de dienstverlening in het kader waarvan de beroepsfout werd gemaakt aan provisie hebben ontvangen en/of aan u hebben gefactureerd. In geen geval aanvaarden wij aansprakelijkheid voor schade boven hetgeen ter zake door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd.



# Van de Graaf

## Assurantiën & Advies B.V.

### Contact met Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V.

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 9:00 tot 17:30.

U vindt ons op het volgende adres:

Edisonstraat 27

2811 EM Reeuwijk

T: 0182-523433

e-mail: [info@vandegraafassurantien.nl](mailto:info@vandegraafassurantien.nl)

Internet: [www.vandegraafassurantien.nl](http://www.vandegraafassurantien.nl)

### Van de Graaf Assurantiën & Advies B.V. kent verschillende beloningsvormen.

Hieronder geven wij u een indicatie van de vormen.

#### **Beloning op basis van provisie**

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor alle schade- en ziektekostenverzekeringen (met uitzondering van de. AOV). Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s). Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

#### **Beloning op basis van uurtarief**

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

#### **Beloning op basis van een vast bedrag**

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste vergoeding verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

#### **BTW**

Het kan voorkomen dat onze nota belast is met BTW. Bij een advies gericht op het tot stand komen van een levensverzekering of schadeverzekering of anderszins is het bedrag vrij van BTW. Wanneer wij bij aanvang van onze werkzaamheden zijn overeengekomen dat u uitsluitend ons advies wenst en geen behoefte heeft aan onze bemiddeling bij de totstandkoming van een product dan zijn wij verplicht over onze nota 21% BTW te rekenen.



# Van de Graaf

## Assurantiën & Advies B.V.

### Aanvullende beloningsinformatie

Voor een aantal financiële producten geven wij u in het Dienstverleningsdocument op de website al een indicatie van onze beloning. Daarbij willen wij u erop wijzen dat sommige bedragen hoger uit kunnen vallen, omdat wij pas na de oriëntatiefase een exact bedrag kunnen aangeven. Voor deze producten geldt bovendien altijd dat wij u op de opdrachtbevestiging en/of de productofferte de daadwerkelijke omvang van onze beloning melden.

Aanvullende beloningsinformatie uurtarieven Ons uurtarief is € 95,- per uur. Dienstverlening op uurtarief wordt door ons gebruikt bij zogenaamde complexe producten. Genoemde uurtarieven zijn exclusief btw of assurantiebelasting.