

# DIENSTVERLENINGSDOCUMENT LEVEN EN PENSIOENEN



## Dienstverlening

---

**Wij splitsen onze dienstverlening op het gebied van levensverzekeringen en pensioenen in een drietal fases:**

- **Advisering.**  
In de fase van advisering houden wij rekening met uw wensen en doelstellingen door middel van een klantprofiel in combinatie specifieke programmatuur zoals ons Pensioennavigator programma. Wij onderzoeken de mogelijkheden en vergelijken premies en voorwaarden van de verschillende pensioen-, lijfrenteproducten, levensverzekeringen en andere relevante financiële productoplossingen. Tevens zullen wij rekening houden met de sociale en fiscale wetgeving zoals deze op dit moment en voor u van toepassing is. Wij leggen het advies vast in een adviesrapport dan wel schriftelijk in de vorm van een brief al dan niet in combinatie met onderliggende offertes.
- **Bemiddeling.**  
Nadat u ons advies heeft ontvangen en de keuze heeft gemaakt in de productoplossingen van uw wens en/of behoefte bemiddelen wij in het tot stand komen van de relevante producten en zullen wij u tijdens het hele proces begeleiden.
- **Service gedurende looptijd van het product.**  
Deze fase begint nadat het advies en bemiddeling is geregeld en de (polis)producten een feit zijn. In deze beheersfase bieden wij u service bij het goed afgestemd houden van uw product op mogelijk veranderende omstandigheden hierna.

## Onze werkwijze

---

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet wat u van ons kan verwachten en wat uw rol daarin is. Onze dienstverlening is erop gebaseerd u te begeleiden vanaf het begin tot een relatie in de toekomst waarbij wij u op alle gebieden, ook naast pensioenen en levensverzekeringen, van dienst kunnen zijn.

### Het eerste kennismakingsgesprek

Het eerste gesprek is een vrijblijvend gesprek en heeft als doel u te leren kennen, uw wensen te leren kennen en van onze kant uitleg te geven over onze dienstverlening. In dit gesprek zullen we ook de haalbaarheid van uw wensen toetsen. Het uiteindelijke doel van dit gesprek is om u te overtuigen dat wij een goede professionele partij zijn om u te adviseren en voor u te bemiddelen.

De eerste keuze die u maakt is of u zich door ons laat adviseren. We leggen dit vast in een "opdracht tot dienstverlening" alvorens wij voor u aan het werk gaan. Vanaf dit moment heeft u ook een overeenkomst met ons gesloten. We zullen u ook in deze dienstverleningsopdracht uitleggen hoe onze vergoeding is samengesteld.

Na het tekenen van de dienstverleningsopdracht zullen we uitgebreid uw situatie inventariseren zodat we ook een goed totaaladvies aan u kunnen leveren. Wij maken, naast handmatige inventarisatie, gebruik van adviessoftware teneinde een goed beeld te krijgen. Zo kijken we ook welke risico's u loopt waardoor uw inkomen en/of levensstijl kan wijzigen. U kunt hierbij denken aan arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden maar ook kunnen bijvoorbeeld kinderen, met pensioen gaan en een andere baan van grote invloed zijn op u financiële situatie. Uiteindelijk is elk advies op gebied van pensioen

een stuk maatwerk dat als een puzzelstuk moet passen in uw visie ten opzichte van uw huidige levensfase en uw toekomstbeeld. We staan ook uitgebreid stil bij uw risicobereidheid en stellen door middel van meerkeuzevragen een risicoprofiel op waarbij ook inzichtelijk wordt welke ervaring u al heeft met financiële producten.

### Advisering

Nadat we in het eerste gesprek uitgebreid uw wensen, uw persoonlijke situatie, uw risicobereidheid en ervaring hebben vastgelegd gaan we uw wensen uitwerken in een aantal adviezen. Tijdens een tweede gesprek bespreken wij uitvoerig met u onze oplossingen, zodat u een wel overwogen keuze kunt maken welke oplossing het best bij u past. Uiteraard kunnen wij tijdens dit gesprek onze adviezen naar aanleiding van uw feedback perfectioneren zodat er echt een stuk maatwerk ontstaat. Onze adviezen zijn vastgelegd in een adviesrapport bij wat uitgebreidere adviezen en in een brief wanneer het om een relatief simpel advies bestaat. In zijn algemeenheid zijn deze van bijlagen voorzien in de vorm van offertes of andere relevante uitgangspunten zoals pensioenberekeningen.

U kunt na het ontvangen van ons advies de keuze maken om verder met ons te gaan in de bemiddeling van de gekozen productoplossingen of ons advies gebruiken voor andere doeleinden.

### Bemiddeling in de producten

Wij zullen ons inzetten om de producten, die voortvloeien uit het door u gekozen advies, daadwerkelijk bij de verzekeringsmaatschappij tot stand te laten komen. Verder onderhouden wij de contacten met alle betrokken partijen zoals uw accountant of fiscalist dan wel uw financieel adviseur, vanzelfsprekend na uw toestemming. We nemen u dus al het werk uit handen.

Zodra u de offertes heeft getekend en aanvraagformulieren heeft ingevuld zullen wij met de betreffende maatschappijen zorgen dat de producten tot stand komen. Wij bepalen dus samen met u een tijdsplan waarbinnen we werken en waarin we deadlines vaststellen zodat u op tijd uw wens kan verwezenlijken. Verzekeringsmaatschappijen hebben overigens ook hun verscheidene werkwijze en deze kan onderling verschillen. Tevens kan bijvoorbeeld door het leveren van medische waarborgen welke benodigd zijn voor een aanvraag- en acceptatieprocedure het tijdsplan behoorlijk beïnvloed worden.

Wij zullen zorgen dat de zaken op tijd zijn geregeld. Verder zullen wij, wanneer dat nodig is, u bezoeken voor uitleg of voor beantwoording van uw vragen.

### Onze service

Wanneer de producten tot stand zijn gekomen zullen wij uw dossier actief beheren. Zodra er relevante ontwikkelingen in de markt zijn stellen wij u op de hoogte en verwachten ook van uw kant dat veranderingen in uw situatie worden gemeld. Mogelijke correspondentie van verzekeraars zullen wij met u communiceren. Verder zullen wij op uw verzoek uw financiële situatie in kaart brengen en kijken of de zaken waar wij in bemiddeld hebben nog passen bij uw situatie en daar waar nodig opnieuw afstemmen op uw situatie.

## Onze tarieven

---

Voor onze dienstverlening bij levensverzekering- en/of pensioenproducten is een vast tarief van toepassing. Dit tarief is gebaseerd op een gemiddeld aantal , dat wij moeten besteden aan de advisering en bemiddeling voor het tot stand komen van het product. Voor het beheer van contracten is eveneens een vergoeding verschuldigd.

### Menukaart en tarieven

In bijgevoegde menu- en tarievenkaart staat onze dienstverlening op het gebied van advisering en bemiddeling van deze diensten c.q. producten onderscheiden naar de diverse situaties die zich kunnen voordoen.

### Vergoeding op basis van provisie

U kunt u ook er voor kiezen dat wij in plaats van bovengenoemde vaste vergoedingen, een vergoeding voor onze dienstverlening krijgen in de vorm van een provisie, die is ingebouwd in de producten van de verzekeringsmaatschappij.

De afsluitprovisie is afhankelijk van de te kiezen productvorm en eveneens per verzekeraar en/of aanbieder verschillend. De provisie wordt gedeeltelijk bij het afsluiten van de producten vergoed en gedeeltelijk tijdens de looptijd van het product. Bij de definitieve productkeuze zullen wij u informeren over de exacte percentages en bedragen. De hoogte van de provisie moet wel minimaal in overeenstemming zijn met de vaste tarieven zoals benoemd in onze menukaart.

Wanneer een aanbieder en/of verzekeringsmaatschappij niet in staat is zijn producten zonder provisie aan te bieden, zullen wij het bij u in rekening te brengen tarief verrekenen met de door ons te ontvangen provisies. U betaalt voor advies en bemiddeling dus altijd maximaal het vaste tarief wat wij met u afspreken. Ontvangen wij meer afsluitprovisie dan ons tarief dan krijgt u dit meerdere van ons terug; ontvangen wij een lagere afsluitprovisie dan het afgesproken tarief dan zullen we een aanvullende factuur in rekening bij u brengen.

Voor diensten op het gebied van pensioen en levensverzekeringen die niet in onze menukaart staan vermeld hanteren wij op basis van maatwerk een uurtarief.

### De nieuwe beloningsstructuur en de fiscus

Wij hebben als kantoor (en daardoor u ook) te maken met twee soorten belastingen. De BTW (19%) en de assurantiebelasting (7,5%). Voor zover onze dienstverlening beoogt naast de advisering ook te bemiddelen bij het tot stand komen van de verzekeringen is er geen BTW verschuldigd.

Voorts is er voor de bemiddeling in de producten van levensverzekering geen assurantiebelasting verschuldigd.

Voor de aan ons verschuldigde vergoeding zullen wij u een nota sturen, die u rechtstreeks aan ons dient te voldoen.

Wanneer het oogmerk is alleen een advies uit te brengen over pensioen- en/of levensverzekeringzaken dan moet er wel BTW in rekening worden gebracht en zijn de genoemde tarieven daarom exclusief BTW.

## Menukaart Levens,- Pensioenverzekeringen

In onderstaand schema staat onze dienstverlening op het gebied van advisering en bemiddeling van levens, inkomens en pensioenverzekeringen onderscheiden naar de diverse situaties die zich kunnen voordoen.

Onze Dienstverlening	Advies	Advies en Bemiddeling
1a. DGA Pensioendossier inclusief pensioenbrief, berekeningen, jaaropgave DGA in handzaam dossier	€ 350	
1b. Jaarlijkse update pensioendossier	€ 150 p.j.	
2a. Eigen beheer berekening DGA	€ 150	
2b Eigen beheer berekening DGA vervolg	€ 115	
3. Eigen beheer berekening en dotatie aan pensioenlichaam	€ 275	
4. Berekening overdrachtswaarde en opstellen overdrachtsakte	€ 205	
5. Berekening verplichting ingegaan pensioen met/zonder index	€ 150	
6. Pensioenbrief	€ 110	
7. Financieringsovereenkomst pensioen	€ 110	
8. Stamrecht-lijfrente overeenkomst	110	
9. Pensioenverrekening/verdeling echtscheiding	€ 275	
10. Presentatie/kantoor lezingen	€ 475	
11. Berekening lijfrenteruimte	€ 75	
12. Advies pensioen individueel / dga met eigen beheer 3 varianten	€ 1.250	
13. Direct ingaande lijfrente	€ 750	€ 1.250
14. Inkomensvoorziening opbouw	€ 750	€ 1.250
15. Overlijdensrisicoverzekering	€ 400	€ 800
16. Waardeoverdracht in/uitgaand	€ 250	
17.(Semi) collectief pensioen tot 15 deelnemers	€ 2.500	€ 4.000
18 Berekening Fiscale claim Gouden Handdruk	€ 175	
19. Advies Goud Handdruk	€ 850	€ 1.350

Voor diensten op het gebied van leven,- en pensioenverzekeringen die niet in deze menukaart staan vermeld hanteren wij op basis van maatwerk een uurtarief van: € 100,-/ € 150,- .

Verder geldt er een korting op ons bemiddelingstarief voor onze bestaande klanten van:

- 10% wanneer u uw huidige inkomensvoorzieningen in het verleden door ons heeft laten bemiddelen
- 20% wanneer u totaalklant bent van ons kantoor

De genoemde bedragen en percentages gelden met ingang van juni 2010. We behouden ons het recht voor deze bedragen en percentages in de toekomst te wijzigen.