

## INFORMATIE VOOR NIEUWE RELATIES

### Geachte cliënt,

De DWL Assurantiegroep vindt goede voorlichting op het gebied van verzekeringen hypotheek en andere financiële producten belangrijk. Veel van ons werk speelt zich buiten uw gezichtsveld af. Wij vragen u daarom deze dienstenwijzer goed te lezen.

### Wie zijn wij?

De DWL Assurantiegroep is een full-service-dienstverlener op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Wij brengen samen met u uw financiële wensen en risico's in kaart en informeren u over mogelijke oplossingen. Daarnaast bemiddelen wij bij de overeenkomst tussen u en de aanbieders van verzekeringen en andere financiële producten. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen. Wij onderhouden de contacten tussen u en de aanbieder. Op administratief gebied werken wij samen met SAA Nederland. Deze verzorgt de administratie van de polissen, de incasso van de premie en de afwikkeling van schades.

### Wat zijn onze diensten?

Onze dienstverlening beslaat vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, beleggingen, spaarrekeningen, kredieten, hypotheek en aanverwante producten. Voor al deze producten beschikken wij over een vergunning van de AFM (Autoriteit Financiële markten).

Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken.

Door stil te staan bij mogelijke belangrijke gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan uw besluit een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan (PFP). Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd regelmatig met u contact te hebben.

Een PFP valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies.

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen. U heeft hier natuurlijk ook zelf een verantwoordelijkheid in.

Wij verzorgen en begeleiden bij de administratieve afhandeling. Bij de verkoop van producten, maar ook bij een eventuele wijzigingen later betreffende het product zijn wij uw adviseur. Wij behartigen uw belangen bij de aanbieder.

### Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Uiteraard verwachten wij ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties met verstrekende gevolgen voordoen zoals het weigeren van een uitkering of de overeenkomst.

Wij verwachten van u dat u ontvangen documenten controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen fouten of misverstanden ontstaan. Klopt er iets niet, bel ons dan even. Ook verwachten wij dat u ons meldt wanneer uw persoonlijke situatie verandert of er zich wijzigingen voordoen zoals bv huwelijk, scheiding, overlijden, relevante verandering van inkomen, en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen

Wij onderhouden 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.

### Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening aan u spreken we graag van te voren met u af. Zodoende kunnen zich achteraf geen verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond dan wel de hoogte van onze verdiensten. Onze beloning kan bestaan uit;

- provisie, die door de geldverstrekker of verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. U wordt daarvoor door ons niets in rekening gebracht. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van het gesloten hypotheekbedrag, de betaalde verzekeringspremies of verzekerde som of de inleg op spaar- of beleggingsrekeningen. Wij ontvangen in de meeste gevallen een deel van de beloning direct na afsluiten en een deel doorlopend over de looptijd van het product.
- een uurtarief, waarbij de hoogte van onze verdiensten afhankelijk zal zijn van de daadwerkelijke hoeveelheid uren die wij aan u hebben besteed. U ontvangt hierbij van ons een factuur. Het uurtarief voor 2010 is vastgesteld op € 125,- (excl. Btw) voor een Erkend Hypotheekadviseur en € 150,- (excl. Btw) voor een gecertificeerd planner.
- een vooraf afgesproken (vaste) minimumprijs. Deze prijs zal veelal afgestemd zijn op de (gemiddelde) hoeveelheid uren die wij nodig hebben voor het totale advies – en bemiddelingsproces.
- een combinatie van deze vormen is ook mogelijk.

Voor onderhoud en service van uw via ons afgesloten financieel product werken wij met het provisiesysteem. U krijgt dus niet telkens een factuur indien u na verloop van tijd vragen heeft over uw product. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we zowel een inschatting van de inhoud van de dienstverlening, als van de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, informeren wij u over de financiële consequenties daarvan. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten verschuldigd bent, informeren wij u hierover vooraf.

## Onze bereikbaarheid

Wij zijn goed bereikbaar voor onze relaties. Op werkdagen zijn wij geopend van 09:00 tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17.00 uur. Bij spoed (zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade) kunt u ons 24 uur per dag via onze telefoonnummers bereiken.

Uw post kunt u sturen naar:

### DWL Assurantiegroep

Postbus 1030, 6460 BA Kerkrade  
[info@dwlgroep.nl](mailto:info@dwlgroep.nl) / [www.dwlgroep.nl](http://www.dwlgroep.nl)

U kunt ons op het kantoor bezoeken:

### DWL & DWD Assurantiegroep, vestiging Kerkrade

Wiebachstraat 45-E, Kerkrade  
Telefoon: 045-5428600 Fax: 045-5465744  
E-mail: [info@dwlgroep.nl](mailto:info@dwlgroep.nl)

### DWL / KenT Assurantiën, vestiging Sittard

Rijksweg Noord 234, Sittard  
Telefoon: 046-4516189 Fax: 046-4529430  
E-mail: [info@kent.nl](mailto:info@kent.nl)

## De premie

Premies kunt u op verschillende wijzen betalen. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode wordt gevolgd.

### Premie-incasso door De DWL Assurantiegroep

Bij premie-incasso door ons (namens de verzekeringsmaatschappij) kunt u kiezen voor twee manieren van betaling:

- U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. De incasso van de premie geschiedt dan door SAA Nederland.
- U kunt uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

Zijn er kosten gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Door betaling aan ons/SAA Nederland heeft u uw schuld aan de verzekeraar voldaan. Wordt uw premie belegd in aandelen, dan wordt door de aanbieder vermeld tegen welke koers dat gebeurt.

### Premie-incasso door verzekeraar

Bij premie-incasso door de verzekeraar kunt u op twee manieren betalen:

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
- U kunt uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, halfjaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Zijn er kosten 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. Kiest u voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kan de verzekeraar 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.

Heeft u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, dan verzorgen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij.

## Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn een zelfstandig kantoor. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u producten van verschillende maatschappijen aan te bieden en te adviseren. Wij letten er op dat maatschappijen, waarmee zaken wordt gedaan, onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij adviseren u na een analyse van meerdere vergelijkbare financiële diensten. SAA Nederland heeft een volmacht van meerdere maatschappijen. Daarmee hebben zij de bevoegdheid om voor onze cliënten op naam van een maatschappij verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

Wij hebben geen enkele schriftelijke of mondelinge overeenkomst, waaruit de verplichting voortvloeit om verzekeringen en andere financiële producten bij welke verzekeraar dan ook onder te brengen.

## Onze kwaliteit

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM, SER (Sociaal Economische Raad) en in het WFT register (nummer 12004785). Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Ons kantoor is aangesloten bij:

- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseurs hebben de benodigde diploma's en bekwamen zich verder in hun vak via permanente opleiding. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## Privacy

In ons werk zien wij vertrouwelijke gegevens van onze relaties. Het spreekt voor zich dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Wij stellen de gegevens niet aan derden ter beschikking.

## Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeraar of bank verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Bestaande contracten blijven dan natuurlijk in stand. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze overneemt.

## Klachten?

Als u een klacht hebt over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over 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. Klachten worden in afstemming met de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk centraal klachteninstituut:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifID)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Tel. : 0900-3552248

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Registratienummer van De DWL Assurantiegroep bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM): 12004785

## Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn verder de algemene voorwaarden van toepassing welke zijn op te vragen zijn bij de Kamer van Koophandel te Venlo.