

Dienstverleningsdocument

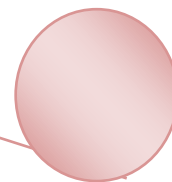
CAN Assurantiën B.V.

Molukkenstraat 68

3531 WE UTRECHT

Tel: 030 – 296 14 81 Fax: 030 – 296 42 87

www.canassurantiën.nl KvK: 30181022



Dienstverleningsdocument ten behoeve van bemiddeling op basis van fee en provisie

Dit document

Een Dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen en hypotheek. Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning. Voor andere financiële producten is dit document niet wettelijk verplicht. Wij hebben echter ervoor gekozen om dit document voor alle producten te gebruiken, dus ook waarvoor dat niet wettelijk verplicht is.

Wie zijn wij?

Wij verzorgen financiële dienstverlening. Daarnaast hebben wij de benodigde vergunningen om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten. Wij zijn een onafhankelijk kantoor en bemiddelen in diverse financiële producten zoals levensverzekeringen en hypotheek. Tevens hebben wij de benodigde vergunning om in schadeverzekering te bemiddelen.

Ons kantoor valt onder de regelgeving van de Wet Financieel Toezicht (WFT). Wij zijn in het bezit van een vergunning die afgegeven is door de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Ons Adres

CAN Assurantiën B.V.
Molukkenstraat 68
3531 WE te UTRECHT

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van al uw financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op vele manieren bereiken:

Telefoon: 030 - 296 14 81

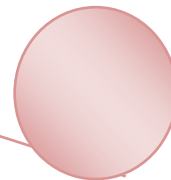
Fax: 030 - 296 42 87

E-mail: info@canassurantien.nl

Internet: www.canassurantien.nl

Op werkdagen is ons kantoor geopend van 10.00 uur tot 18.00 uur.

Eventueel zijn wij in het weekend en in geval van nood, buiten kantoor tijden bereikbaar op nummer 06 – 24 42 76 00.



Kwaliteit

Ons kantoor is bij verschillende organisaties aangesloten. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
- Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009519. Het register kunt u raadplegen op www.afm.nl

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Hypotheekadvisering is een vak dat hoge eisen stelt aan deskundigheid, verantwoordelijkheidsgevoel en (sociale) vaardigheden van de adviseur. Er worden immers adviezen gegeven die een grote impact hebben op het leven van uw klant.

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 30181022.

Onze dienstverlening

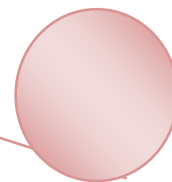
Onze dienstverlening is verdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, aanpassen), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken. U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen. Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen. Dat doen wij voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen.

Oriënteren

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek 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 klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.



Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd 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.

Aanpassen

Wij helpen u nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege uw gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.).

Indien u via ons een verzekeringsproduct aanschaft, controleren wij de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen en wijzigingen doorgeven. Mocht u schade ondervinden, dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Wat verwachten wij van u

Wij verwachten van u de juiste informatie te krijgen. Wij waarderen een open en transparante samenwerking.

Juiste en volledige informatieverstrekking

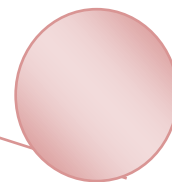
Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw profiel en verzekeringen. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, werkloos of arbeidsongeschikt worden

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie toezenden. Soms zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Tevens kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om.



Onze beloning

Wij hebben geen contractuele verplichting om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde geldverstrekkers.

Bij ons kunt u kiezen uit verschillende vormen van directe beloning of beloning door provisie. Hieronder leggen wij uit wat die vormen inhouden.

Directe beloning uurtarief

U betaalt ons een uurtarief van € 150,00 exclusief BTW. Voor adviseren zullen wij in de meeste gevallen 15 a 20 uur nodig hebben, maar dat kan zowel minder als meer zijn.

Voor bemiddelen bedraagt ons uurtarief € 150,00 exclusief BTW. Hierbij kunt u uitgaan van ongeveer 12 a 16 uur; ook dit aantal uren kan wisselen. Voor het aanpassen gelden dezelfde tarieven als voor adviseren.

Het daadwerkelijk te hanteren tarief is o.a. afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden en de eventueel eerder afgenomen diensten bij ons bedrijf. Voor aanvang van de werkzaamheden maken wij uiteraard exacte afspraken met u over de te verrichten werkzaamheden en het uurtarief per medewerker. Gemiddeld kunt u denken aan 30 á 40 uur per volledig hypothecair dossier.

Bij deze variant is dus vooraf wel een inschatting van de kosten mogelijk, maar zijn de precieze kosten pas achteraf bekend en kunnen die zowel lager als hoger zijn dan de inschatting.

Voor overige werkzaamheden berekenen wij de volgende honorarium op basis van uurtarief: Administratief medewerker € 59,- p/u; Belastingconsultant € 100,- p/u

Directe beloning vast bedrag

Als u liever vooraf precies wilt weten wat u moet betalen dan kunt voor deze variant kiezen. Voor adviseren rekenen wij u € 1.500,00. Voor bemiddelen bent u ons € 1.250,00 - € 2.500,00 verschuldigd. En voor aanpassen bent u ons € 750,00 – € 1.250,00 verschuldigd. Deze bedragen zijn dus vast ongeacht de tijd die wij daaraan besteden.

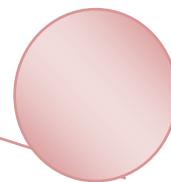
Beloning door provisie

Bij provisie ontvangen wij een beloning van de aanbieder alleen als u daadwerkelijk een product aanschaft bij de aanbieder van dat product. De provisie wordt meestal verrekend in de prijs van het product. Als u geen product aanschaft hoeft u dus niets te betalen.

De provisies verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Om u een algemene indruk te geven, hebben wij hieronder, uitgesplitst per product, een overzicht gegeven van de laagste en de hoogste provisie die wij ontvangen van de verschillende aanbieders.

Voor hypotheekleningen zijn de provisies vermeld die worden betaald per € xxx lening en voor de verzekeringen per € yyy premie.

- | | |
|-----------------------------|---|
| ▪ Aflossingsvrije hypotheek | tussen ca. 0,5% en 1,5% van het hypotheekbedrag |
| ▪ Annuïtaire hypotheek | tussen ca. 0,5% en 1,5% van het hypotheekbedrag |
| ▪ Lineaire hypotheek | tussen ca. 0,5% en 1,5% van het hypotheekbedrag |
| ▪ Spaarhypotheek | tussen ca. 1% en 2,5% van het hypotheekbedrag |
| ▪ Beleggingshypotheek | tussen ca. 1% en 2,5% van het hypotheekbedrag |
| ▪ Beleggingsverzekering | tussen ca. 2% en 5% van de premie x duur |



Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst een klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het KiFiD

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij KiFiD is 20009468.

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

Voor akkoord en ontvangen: (tweevoud)

d.d. ___/___/_____ te _____

Voor ontvangst

Cliënt

Handtekening