

DIENTVERLENINGSINFORMATIE (DVI)

Dit document wordt u aangeboden door Heeres Assurantiën, Slenkstraat 60-62, 1441 MS Purmerend.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Heeres Assurantiën biedt u deskundige advisering van en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Heeres Assurantiën is aangesloten bij Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid) en heeft het Keurmerk Financiële Dienstverlening (www.kfdkeurmerk.nl).

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Diverse verzekeringen brengen wij onder bij Heeres Assuradeuren. Zij beschikt over volmachten van verzekeringsmaatschappijen Allianz, ASR/De Amersfoortse, Delta Lloyd, Nationale Nederlanden, Reaal, Arag, en Das Rechtsbijstand. Dit houdt in, dat zij van deze maatschappij(en) de bevoegdheid heeft gekregen om op naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en (schade)uitkeringen te doen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.heeresassuradeuren.nl. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraar naar keuze.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:

- bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering;
- advisering op basis van objectieve analyse.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddeld aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:	Gemiddeld aantal uur
- arbeidsongeschiktheidsverzekering adviestraject	8 uur
- hypotheek	20 uur
- levensverzekering adviestraject	20 uur
- lijfrentevoorziening adviestraject	10 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	20 uur
- betalingsbeschermer	5 uur
- uitvaartverzekering	2 uur
- (semi-)collectieve pensioenregeling	40 uur
- DGA-pensioenvoorziening	30 uur

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Verder verwachten wij van u dat u de gegevens in de correspondentie en documenten die u van ons ontvangt nagaat op juistheid. En dat u ons zo snel mogelijk laat weten als er iets niet klopt. Want een administratieve fout, of een misverstand over uw wensen, kan grote consequenties hebben voor uw verzekeringsdekking. Het is daarom van groot belang om dat zo snel mogelijk te herstellen.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.15 uur.

Bezoekadres	: Slenkstraat 60-62
Postcode	: 1441 MS
Postadres	: Postbus 259
Postcode	: 1440 AG
Plaats	: Purmerend
Telefoon	: 0299-393322
Email	: relatiebeheer@heeres.nl
Internetadres	: www.heeres.nl

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een factuur of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of een factuur, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

Indirecte beloning (provisie)

Wij ontvangen alleen een vergoeding van de aanbieder als u daadwerkelijk een product aanschaft van deze aanbieder. De beloning wordt meestal verrekend in de prijs van het product.

Directe beloning (adviesbeloning)

Deze beloning is gebaseerd op vaste tarieven en geldt voor complexe financiële producten. Onderstaand treft u een overzicht van de kosten die wij per af te nemen dienst in rekening zullen brengen. Het betreffen minimumtarieven. Hiervan kan worden afgeweken. Uiteraard zult u voorafgaand aan het adviestraject hiervan op de hoogte worden gebracht.

Adviesbeloning hypotheek

- Hypotheekadvies voor Particulieren Starter, (nieuwe hypotheek)	€	2.450,00
- Hypotheekadvies voor Particulieren, (nieuwe hypotheek)	€	2.950,00
- Hypotheekadvies voor Gepensioneerde, (nieuwe hypotheek)	€	2.650,00
- Hypotheekadvies voor Zelfstandigen, (nieuwe hypotheek/met inkomensverkl.)	€	3.250,00
- Verhoging bestaande hypotheek	€	1.750,00
- Ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid bij echtscheiding	€	2.950,00
- Rentewijziging hypotheek / aflopende rentevast periode	€	250,00
- Wijziging van de bestaande hypotheekconstructie / vorm	€	1.750,00
- Afsluiten van een woonlastenbeschermer (al dan niet i.c.m. hypotheek)	€	250,00

Adviesbeloning lijfrentevoorziening

- Lijfrente- en jaarruimteberekening	€	150,00
- Advies expiratie lijfrentevoorziening	€	950,00
- Advies opbouwende lijfrentevoorziening	€	950,00

Adviesbeloning pensioenvoorziening

- Nieuwe collectieve pensioenregeling	€	4.250,00
- Wijziging en/of verlenging bestaande pensioenregeling	€	4.250,00
- Second opinion bestaande pensioenregeling (pensioenscan)	€	4.250,00
- Introduceren van regeling bij nieuwe werknemer (met bezoek)	€	500,00
- Nieuwe pensioenregeling voor de DGA	€	2.750,00
- Pensioenberekening eigen beheer	€	150,00
- Pensioenbrief, inclusief notulen	€	150,00
- Berekening uitstel pensionering	€	150,00
- Pensioenverevening / verdeling bij echtscheiding; berekening opgebouwde rechten	€	500,00
- Advies nabestaandenpensioen	€	2.500,00
- Presentatie pensioenregeling; per dagdeel	€	750,00
- Training en advies HRM en OR; per dagdeel	€	750,00

Adviesbeloning arbeidsongeschiktheidsverzekering

- Advies arbeidsongeschiktheid	€	950,00
--------------------------------	---	--------

Adviesbeloning Uitvaartverzekering

- Advies uitvaart voor de 1e verzekerde	€	89,00
- Advies uitvaart voor 2 verzekerden	€	150,00
- Advies uitvaart voor 3 verzekerden	€	220,00

Overige dienstverlening

- Bemiddeling nabestaandenvoorziening bij eigen beheer	€	350,00
- Advies risicoverzekering	€	450,00
- Verzekering met vermogensvorming DGA (eigen pensioen)	€	2.500,00

Serviceabonnement

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, hebben wij service abonnementen ontwikkeld. Als u een serviceabonnement afsluit, nemen wij u voor een vast bedrag per maand het beheer en onderhoud van uw financiële product(en) uit handen. Deze abonnementen worden per automatische incasso per maand door ons geïncasseerd.

De kosten voor de diverse serviceabonnementen staan hieronder vermeld:

- Hypotheken, € 7,50 per maand;
- Lijfrente opbouwend, € 10,00 per maand;
- DGA Pensioen, € 30,00 per maand;
- Collectief pensioen, € 150,00 per medewerker per jaar (minimum van € 1000,00 per jaar);
- Lijfrente zelfstandige, € 20,00 per maand;
- Arbeidsongeschiktheid, € 30,00 per maand;
- Risico, € 5,00 per maand.

Extra werkzaamheden

Soms moeten wij extra werkzaamheden verrichten om fouten van financiële instellingen (bijvoorbeeld een foutief polisblad) te herstellen. Deze werkzaamheden zijn niet inbegrepen in het service abonnement. Wij sturen u daarvoor een aparte factuur. U kunt de betreffende financiële instelling verzoeken om deze factuur aan u te vergoeden. Verzekeraars kennen daarvoor een speciale regeling.

BTW

In beginsel zijn assurantiëkantoren vrijgesteld van de betaling van BTW. Dit houdt in dat wij geen BTW afdragen aan de belastingdienst. Uiteraard dragen wij over (bijna) alle schadeverzekeringen wel assurantiebelasting af.

Met betrekking tot adviezen aangaande complexe financiële producten, zoals levensverzekeringen, lijfrentevoorzieningen, hypotheken, kredieten, pensioenvoorzieningen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen geldt wel een BTW-plicht. Dit geldt echter alleen mits en voor zover ons advies niet leidt tot het tot stand komen van een financieel product.

Indien ons advies niet leidt tot een financieel product, zijn wij verplicht u daarom BTW in rekening te brengen. Bovengenoemde tarieven zullen aldus met 21% worden verhoogd. Dit bedrag dragen wij af aan de Belastingdienst.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004028, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

AVG / Privacy

Op onze website vindt u een uitgebreide Privacy Statement, de beperkte versie als Privacy Kaart alsmede de Statement Verwerkersovereenkomst relatie werkgever financieel adviseur. Zie onder www.heeres.nl onder ons kantoor / Privacy.

Hierin staat omschreven hoe wij aan de eisen van de privacyregeling voldoen en omgaan met uw persoonsgegevens.

**IDD Insurance Distribution Directive
IPID Insurance Product Information Document**

1. Wij zijn verplicht u een gestandaardiseerd informatiedocument voor schadeverzekeringen te verstrekken. Het doel hiervan is dat u op toegankelijke wijze de belangrijkste productkenmerken kunt lezen en verzekeringen kunt vergelijken.
2. U vindt op onze website www.heeres.nl onder Particulier, Online Service, Verzekeringskaarten.
3. Hierin staat een opsomming van de (belangrijkste) verzekeringsdekking. De wijze en duur van betaling van de premies. De belangrijkste uitsluitingen en verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De looptijd en wijze van beëindiging van de overeenkomst.
4. Het IPID bevat informatie over één product(variant), en is *geen* gepersonaliseerd document.

IBIP Complex insurance-based investment products

5. Wij zijn verplicht u een gestandaardiseerd informatiedocument voor complexe producten te verstrekken. (zoals levensverzekeringen, pensioenvoorzieningen, arbeidsongeschiktheid en bijvoorbeeld begravenisverzekeringen) Het doel hiervan is dat u op toegankelijke wijze de belangrijkste productkenmerken kunt lezen en verzekeringen kunt vergelijken.
6. U vindt op onze website www.heeres.nl onder Particulier, Online Service, Verzekeringskaarten.
7. Hierin staat een opsomming van de (belangrijkste) verzekeringsdekking. De wijze en duur van betaling van de premies. De belangrijkste uitsluitingen en verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De looptijd en wijze van beëindiging van de overeenkomst.
8. Het IBIP bevat informatie over één product(variant), en is *geen* gepersonaliseerd document.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met dit document een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.