

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT



**R O U S C H O P
A S S U R A N T I Ë N**

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor.

In deze brief leggen wij u graag uit wie wij zijn, verder willen wij duidelijkheid geven over onze werkwijze en hoe wij beloond worden voor onze dienstverlening.

Dienstenwijzer

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken:

Naam en postadres

Rouschop-Assurantiën B.V.
Postbus 77
6100 AB Echt

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: (0475) 487077
Fax: (0475) 410778
Mobiel: (06) 21233909
info@rouschop-assurantien.nl
www.rouschop-assurantien.nl

Na het maken van een afspraak kunt u ons natuurlijk ook bezoeken.

Bezoekadres

Gebroekerdijk 32 6101 VV Echt.

De openingstijden zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Ook is het mogelijk een afspraak te maken bij u thuis.

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12016050

Kamer van Koophandel KvK

In het handelsregister van de kamer van koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 12042883 Kamer van Koophandel te Limburg.

College Bescherming Persoonsgegevens CBP

Wij zijn ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB) onder nummer m1528013. Het CBP ziet er op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. Wij zijn ingeschreven en u kunt ons in het openbare register vinden op www.cbpweb.nl.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Ons aansluitnummer 300.010880

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze gebruikelijke dienstverlening algemeen.

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van schadeverzekeringen en financiële producten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Beschrijving adviestraject en bemiddeling impactvolle/complex producten.

Bij het bezoeken van een potentiële klant dienen alle klantmedewerkers de volgende procedure te volgen:

Er dient ruim aandacht besteed te worden aan de introductie van Rouschop Assurantiën B.V.

- ✓ Wie zijn wij?
- ✓ Waar staan wij voor?
- ✓ Wat hebben wij u te bieden?
- ✓ Wat is onze werkwijze?
- ✓ Waar en hoe kunt u ons bereiken?
- ✓ Uitreiken van onze Dienstenwijzer en Dienstverleningsdocument.
- ✓ Indien van toepassing het uitreiken van de Cliëntovereenkomst.

Op een eerste afspraak vindt er een complete inventarisatie plaats door het invullen van een door Rouschop Assurantiën B.V. uitgereikt inventarisatieformulier.

Tevens worden op dit formulier de wensen van de klant geïnventariseerd.

Het klantprofiel is een onderdeel van deze inventarisatie.

Daarna wordt op kantoor het financieel rapport uitgewerkt.

Dit gebeurt in CLAREO een programma waarmee de adviseur aan de hand van het ingevulde inventarisatieformulier en klantprofiel een blauwdruk kan maken van de financiële situatie van de klant.

Indien het rapport is uitgewerkt door de adviseur kan de klant aan de hand van het rapport het verschil aflezen tussen zijn huidige situatie en zijn gewenste situatie.

Met betrekking tot:

- ✓ Pensioen
- ✓ Nabestaanden pensioen
- ✓ Eerder stoppen
- ✓ Uitvaart
- ✓ Arbeidsongeschiktheid
- ✓ Werkeloosheid

Uiteraard wordt het rapport volledig uitgelegd en toegelicht door de adviseur.

Het financieel rapport wordt op papier uitgereikt aan klant.

Tevens is het financieel rapport digitaal opgeslagen in de administratie van Rouschop Assurantiën B.V. , zodat later een update van een eventuele nieuwe situatie is door te voeren.

Op deze manier archiveren wij ons complete advies.

Er wordt een adviesmotivatie en een adviesdoel beschreven op het door de klant ingevulde klantprofiel. Nu wordt het klantprofiel ook door de klant ondertekend.

Ook als de klant afwijkt van het gegeven advies wordt dit hier genoteerd.

Voor de oplossing worden diverse producten met elkaar vergeleken via o.a. de vergelijkingsmodules van DAK, Voogd en Voogd en Independer.

Er dient altijd verwezen te worden naar de financiële bijsluiter van het aangeboden financieel product.

Onze nazorg bestaat natuurlijk uit het beantwoorden van alle vragen welke de klant heeft. Indien dit niet telefonisch kan, zullen we de klant uitnodigen op ons kantoor of thuis bezoeken.

Daarnaast worden alle klanten binnen onze mogelijkheden bezocht , dit heeft tot doel:

- ✓ Het klantcontact te onderhouden.
- ✓ Vragen te beantwoorden over de bestaande producten.
- ✓ Eventuele nieuwe aandachtspunten van de klant of van Rouschop Assurantiën B.V.

Uiteraard leveren wij bij de geadviseerde producten de bijbehorende folders, samen met een polismap van Rouschop Assurantiën B.V. om alle bescheiden op een goede manier te kunnen ordenen en bewaren.

Indien dit traject heeft geleid tot een nieuwe relatie van ons kantoor zullen wij om een kopie legitimatie vragen.

Het adviestraject en de bemiddeling van impactvolle/complexen producten staat onder toezicht van de feitelijk leidinggevende van Rouschop Assurantiën B.V.

Hoe worden wij beloond?

Schadeverzekeringen (particulier en zakelijk)

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een schadeverzekering aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De verzekeringsmaatschappij zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van de schadeverzekering.

Financiële producten (particulier en zakelijk)

Voor alle werkzaamheden (**adviseren**, **bemiddelen** en **nazorg**) welke wij verrichten met betrekking tot financiële (complexe) producten ontvangen wij sinds 01-01-2013 geen enkele vergoeding meer van onze aanbieders.

(geen provisie meer)

Omdat provisie geen onderdeel meer is van de premie die u betaald voor uw financieel product zal u premie lager zijn of zal bij een product met kapitaal opbouw uw eindkapitaal en/of rendement hoger zijn.

In plaats van provisie hanteren wij onderstaande tarieven om onze kosten te dekken.

De werkzaamheden met betrekking tot het **adviseren**, **bemiddelen** en **nazorg** van financiële producten worden op basis van een uurtarief van €75,- excl. BTW (2013) in rekening gebracht.

Overige (administratieve) werkzaamheden worden eveneens op basis van ons standaard uurtarief van €75,- excl. BTW (2013) in rekening gebracht.

Bijzondere afspraken

In voorkomende gevallen is het mogelijk dat wij werken op basis van een vooraf vastgesteld bedrag. (zie tabel1)

Dit zal een inschatting zijn van het aantal uren van uw opdracht, vermenigvuldigd met ons uurtarief €75,- excl. BTW (2013)

Op deze manier weet u exact wat onze kosten zijn en komt u niet voor verrassingen te staan.

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan.

Externe kosten en de kosten van inhuur van derden worden doorberekend.

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd in een opdrachtbevestiging.

Vast tarief voor onze dienstverlening

Dienstverlening	
Financieel plan (pensioen,nabestaandenpensioen,uitvaart)	€500,-
Financieel plan (pensioen,nabestaandenpensioen,uitvaart,AO,WW)	€700,-
Advies, bemiddeling en nazorg* inzake lijfrenteverzekerings	€600,-
Advies,bemiddeling en nazorg* inzake aanwending lijfrente kapitaal	€600,-
Advies,bemiddeling en nazorg* inzake aanwending ontslagvergoeding	€800,-
Advies, bemiddeling en nazorg* inzake kapitaalsverzekering	€600,-
Advies, bemiddeling en nazorg* inzake bancaire producten	€500,-
Advies, bemiddeling en nazorg* inzake overlijdensrisicoverzekering	€500,-
Advies,bemiddeling en nazorg* inzake uitvaartverzekerings	€175,-
Advies,bemiddeling en nazorg* inzake arbeidsongeschiktheidsverz. (particulier)	€600,-
Advies,bemiddeling en nazorg* inzake arbeidsongeschiktheidsverz. (zakelijk)	€900,-
Advies,bemiddeling en nazorg* inzake WW verzekeringen	€500,-

Voor zover deze opsomming niet compleet is, is het uiteraard altijd mogelijk een vast tarief te stellen voor uw specifieke opdracht.

Indien naar aanleiding van het financieel plan in een of meerdere verzekeringsproducten wordt bemiddeld zal er een korting van €125,- per verzekeringsproduct worden toegepast op het tarief van het financieel plan.

Nazorg*

Wij leveren nazorg binnen het gestelde tarief, echter deze beperkt zich tot het beheren van uw financieel product in ons administratie systeem.

Met beheer wordt hier bedoeld dat wij alle wijzigingen waarvan wij redelijkerwijs op de hoogte kunnen zijn, zullen doorvoeren in ons administratiesysteem en voor zover van toepassing zullen doorgeven aan de aanbieder.

Voor alle andere werkzaamheden ,dan beheren, welke voortkomen uit de nazorg van uw afgesloten verzekeringsproduct zullen wij ons standaard uurtarief van €75,- excl.BTW (2013) hanteren.

BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt, dit is in uw eigen belang.

Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is al dan niet uit te keren.

Onjuiste of onwaarachtige opgave leidt ertoe dat wij niet aansprakelijk zijn voor ons uiteindelijk advies.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: Geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouwing van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan c.q. moet staan met de verzekeraar, zoals bij ziektekostenverzekeraar of rechtsbijstandverzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u daarna ook adequaat kunnen blijven begeleiden.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken (o.a. offertes, polissen e.d.) te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Gedragcode van kantoor:

Rouschop-Assurantiën B.V.

Directie en medewerkers van kantoor Rouschop Assurantiën B.V. verklaren zich in hun dagelijks handelen te laten leiden door de volgende uitgangspunten:

1. Aan onze cliënten geven wij adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
2. In onze adviezen aan cliënten houden wij rekening met de belangen van de cliënt op de langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn of wij deze kunnen veronderstellen.
3. Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en ons juridisch vrijwaart voor de eventuele gevolgen.
4. Als strijdig met de belangen van cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.
5. Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de klant heeft toevertrouwd.
6. Op geen enkele wijze werken wij mee aan het bewust geven van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.
7. In ons dagelijks handelen zijn wij er ons van bewust dat wij een vertrouwensfunctie innemen en dat de schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar van de gehele financiële dienstverlening kan schaden.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.