

# Dienstverleningsdocument (DVD)



Postbus 179  
9470 AD Zuidlaren

T 050 85 38 417  
F 050 23 04 045

AFM 12020125  
KvK 01165328  
Bank 47.69.93.024

[www.shassurantie.nl](http://www.shassurantie.nl)  
[info@shassurantie.nl](mailto:info@shassurantie.nl)

Geachte relatie,

Dit document wordt u aangeboden door SH Assurantie. Wij zijn adviseurs op het gebied van levens- en schadeverzekeringen. Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel advies. Maar ook kunnen wij u ondersteunen in het leggen van contacten met de financiële instelling bij wie u het financiële product aanvraagt.

## Waarom een DVD?

Een Dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook 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.

## Vijf stappen

Wij adviseren en bemiddelen zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. U heeft een grote keuze uit complexe financiële producten, zoals bijvoorbeeld pensioenverzekeringen en andere levensverzekeringen. Elke vorm en elk product heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm en dat product kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan bijvoorbeeld een pensioenverzekering. Maar ook dat het gaat om overeenkomsten die soms voor tientallen jaren worden aangegaan. Ook voor andere (levens)verzekeringsproducten is premie verschuldigd, sommige premies zijn hoog, sommige relatief laag, maar de impact kan des te groter zijn als het product niet bij uw situatie blijkt te passen op het moment dat u het nodig hebt.

Onze taak is u te helpen het spaar- en/of verzekeringsproduct te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

### Stap 1, inventariseren

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Indien u ons om advies vraagt over een complex product, dan stellen wij uw klantprofiel op. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Wij bespreken de financiële risico's waar u mee te maken kunt krijgen. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzes rondom financiële producten moeten worden gemaakt.

## **Stap 2, analyseren**

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

## **Stap 3, advies**

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk product en in welke vorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

## **Stap 4, bemiddeling**

Als u een financieel product wenst aan te schaffen dan kunnen wij namens u alle contacten met de (financiële) instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies op basis van stap 1 t/m 3 altijd ons uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

## **Stap 5, nazorg**

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat het product is afgesloten, u blijven ondersteunen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u dan op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten. U kunt met al uw vragen over uw product bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of dit product blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijd anders worden dan wij nu kunnen voorzien.

## **Onze relatie met aanbieders**

Wij doen zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een meerderheidsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

## **Beloning**

Wij ontvangen van u een beloning voor onze financiële dienstverlening. Deze beloning kan zijn op basis van provisie, op basis van een declaratie of een combinatie van beide.

### **Beloning op basis van provisie**

U betaalt ons voor onze dienstverlening via de door u verschuldigde premie of inleg aan de financiële instelling. Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een overeenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling, ontvangen wij van de betreffende instelling voor onze dienstverlening provisie. Deze provisie is verdisconteerd in bijvoorbeeld de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. U krijgt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst bij complexe producten exact inzage in de hoogte van deze provisie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### **Beloning op basis van declaratie (fee)**

Het is ook mogelijk ons direct te belonen voor onze dienstverlening. In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze financiële dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een vast tarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie of inleg. U vindt onze tarieven in de bijlage. Voordat wij aan een (advies) opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u tijdig op de hoogte van de financiële consequenties die dit met zich meebrengen.

### **Beloning op basis van provisie en declaratie**

Een combinatie van provisie en declaratie is ook mogelijk. We spreken dan vooraf af wat op basis van declaratie gaat en wat op basis van provisie.

### **Aanvullende beloningsinformatie**

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt en bij uitvaartverzekeringen aan u te melden. Via dit Dienstverleningsdocument informeren wij u over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning van deze producten valt. In de bijlage vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie. Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in de bijlage onze uurtarieven aan. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of van het aantal uren dienstverlening dat wij voor u verrichten. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in de bijlage opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

## **Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens onze interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Postbus 93257 2509 AG Den Haag info@kifid.nl www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013924. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## **Persoonsgegevens**

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Voor gezien en begrepen:

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Handtekening.....

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

Met vriendelijke groet,  
SH Assurantie

Edgar Suurmeijer

## Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten. Onze onderneming werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- \_ **Productgerelateerd tarief (provisie)**
- \_ **Uurtarief (fee)**
- \_ **Vast tarief (fee)**

### Productgerelateerd tarief

U betaalt ons een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering), of via de inleg (overige financiële producten). Wij ontvangen van de financiële instelling een deel van de premie of van de inleg als productgerelateerd tarief. Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, kunnen en zullen wij u het exacte, nominale bedrag aan vergoeding die wij voor het advies en bemiddeling ontvangen aan u bekend maken.

Om u nu al inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u hierna een voorbeeld aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen. Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product een gedeelte van de genoemde bedragen ineens. Het resterende bedrag ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst of gedurende een periode die door de financiële instelling is vastgelegd (meestal is dit een periode van 10 jaar). Indien de overeenkomst door u wordt beëindigd dan dienen wij een gedeelte van de provisie terug te betalen aan de financiële instelling. Of wij moeten terugbetalen en welk deel van de ontvangen provisie wij moeten terugbetalen is afhankelijk van het moment van beëindigen. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden.

Voorbeeld te ontvangen provisie van de aanbieder \*\*

| Productsoort                           | Kosten van onze dienstverlening gedurende gehele looptijd |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | Minimum   | Maximum                   |
| 1. Levensverzekering (incl. lijfrente) | € 2.000,-   | € 4.000,-                 |
| 2. Beleggingsverzekering               | € 2.000,-   | € 4.000,-                 |
| 3. Overlijdensrisicoverzekering        | € 750,-   | € 2.000,-                 |
| 4. Uitvaartverzekering                 | € 250,-   | € 1.000,- (per gezinslid) |
| 5. Arbeidsongeschiktheidsverzekering   | € 750,-   | € 2.000,-                 |
| 6. Woonlastenbeschermer                | € 750,-   | € 2.000,-                 |

\*\* Gegevens voorbeeld: M.b.t. : 1.-2.-3. verzekerd kapitaal € 100.000,- en leeftijdsafhankelijk.

Voor schadeverzekeringen ontvangen wij van de financiële instelling een vergoeding in de vorm van provisie. De provisie is een percentage van de door u betaalde premie. De provisie wordt maandelijks, per kwartaal, per half jaar of per jaar uitgekeerd. Gelijk aan de termijn van premiebetaling van u aan maatschappij.

## Bijlage 2

### Uurtarief

Onze uurtarieven zijn als volgt:

|  |                   |
|--|-------------------|
| Assurantieadviseur Zakelijk                  | € 99,- (excl BTW) |
| Pensioen - of Assurantieadviseur Particulier | € 99,- (incl BTW) |

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van bijvoorbeeld de vorm van levensverzekering die u uiteindelijk kiest. Onderstaand treft u een tabel aan waarin wij hebben aangegeven wat de gemiddelde tijd is die wij aan een financieel product besteden. Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het verwachte aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

Inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort

| Productsoort                        | Aantal uren dienstverlening |         |
|-------------------------------------|-----------------------------|---------|
|                                     | Minimum                     | Maximum |
| Levensverzekering (incl. lijfrente) | 8                           | 15      |
| Beleggingsverzekering               | 8                           | 15      |
| Overlijdensrisicoverzekering        | 6                           | 12      |
| Bankspaarproduct                    | 8                           | 15      |
| Bankbeleggingsproduct               | 8                           | 15      |
| Uitvaartverzekering                 | 2                           | 6       |
| Arbeidsongeschiktheidsverzekering   | 6                           | 12      |
| Woonlastenbeschermer                | 6                           | 12      |

### Vast tarief \*

Voor een aantal van onze diensten brengen wij u een vast tarief in rekening. Indien meerwerk van toepassing is, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten. Voor het meerwerk brengen wij u een uurtarief in rekening. U betaalt voor onze onderstaande dienstverlening de volgende vaste tarieven:

| Aard van de dienst                           | Minimum tarief |
|--|----------------|
| Pensioen Analyse                             | € 299,-        |
| Schadepakket Analyse                         | € 125,-        |
| Verzekeringspakket Analyse (schade en leven) | € 399,-        |

\* sluit u na de analyse één of meerdere financiële producten via onze bemiddeling, dan verrekenen wij het vaste tarief met de provisie vergoeding die wij van de financiële instelling krijgen.