

Dienstenwijzer & Dienstverleningsdocument BRUGMANS VERZEKERINGEN

Inleiding

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Als u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten, dan kunt u hierover contact met ons opnemen.

Wie zijn wij?

Brugmans Assurantiën is een op 1-11-1981 opgericht assurantiëkantoor dat particulieren en bedrijven helpt bij het vinden en afsluiten van schade- en levensverzekeringen, inkomens- en zorgverzekeringen en kredieten, hypotheek en het geven van specifieke adviezen. Onze dienstverlening voldoet aan de eisen die wetgeving aan financiële dienstverleners stelt en wij beschikken voor het verlenen van onderstaande diensten over een Wft-vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12007437. Per 1-1-2006 voortgezet als Brugmans Verzekeringen.

Met wie werken wij samen?

Wij brengen uw verzekeringen, leningen, etc. rechtstreeks onder bij o.a. ASR verzekeringen, Falcon Leven, Reaal Verzekeringen, Dela, OOM, Allianz, HDI/Gerling, Van Kampen Groep als sub agent waardoor bijna alle in Nederland werkende verzekeraars en Banken voor ons bereikbaar zijn en tevens werkend als volmacht bedrijf, Voogd & Voogd dat als volmacht bedrijf voor méér dan 20 verzekeraars werkt en voor DFM.

Wat doen wij?

Wij bieden u deskundige en onafhankelijke advisering en bemiddeling op het gebied van hypothecair krediet, levens- en schadeverzekeringen, consumptief krediet, bancaire producten, pensioenen en financial planning.

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. Wij helpen u o.a. met het kiezen van de juiste hypotheek, de verzekeringen die daarmee samenhangen en een passend pensioenplan. Zo zorgen wij ervoor dat u prettig woont én nog steeds de dingen kunt blijven doen die het leven zo leuk maken.

Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Indien nodig en wenselijk onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Persoonlijk financieel advies

Zowel uw huidige als toekomstige wensen, behoeften, persoonlijke situatie, financiële positie en risicobereidheid vormen bij ons advies het uitgangspunt. Deze onderwerpen komen in het inventarisatiegesprek aan de orde en leggen we vast in een klantprofiel. Nadat wij uw persoonlijke situatie hebben geïnventariseerd en geanalyseerd, onderzoeken wij welke producten het beste bij u passen en welke aanbieders (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen etc.) naar ons oordeel een product kunnen leveren dat goed aansluit bij uw klantprofiel. In ons advies zullen we vervolgens de diverse mogelijkheden aan u voorleggen en onze keuzes voor productvorm(en) en aanbieder(s) motiveren en vastleggen.

Wanneer u uw keuze heeft gemaakt zetten we de aanvraagprocedure in gang. Ook hierna blijven we regelmatig met u contact onderhouden; bijvoorbeeld in verband met nazorgafspraken of voor het beantwoorden van uw vragen.

Schematisch kan onze werkwijze als volgt worden weergegeven:

Informeren & Inventariseren	▶	Analyseren	▶	Adviseren	▶	Bemiddelen	▶	Nazorg
--	---	-------------------	---	------------------	---	-------------------	---	---------------

Een integraal financieel advies (van informeren tot bemiddelen) kost gemiddeld 25 tot 35 uur werk.

Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen 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 aanbieders van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) informatie over uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing), over uw inkomens- en arbeidssituatie (zoals: salarisgegevens, arbeidsongeschiktheid, ontslag) en over uw financiële situatie (zoals: leningen, kredieten, BKR-registratie, faillissement/WSNP) etc. Wij verwachten van u dat u ook zelf de ontvangen stukken op juistheid controleert en ons daarover informeert.

Onze bereikbaarheid

Persoonlijk contact: op werkdagen van 10 tot 13 uur of n a a f s p r a a k . Op kantoor óf bij u thuis.

Schriftelijk: info@brugmans.com of per fax 084-754 93 76.

Telefonisch: 045-542 08 21 mét automatische doorschakeling.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn probeert u eventueel zelf later op de dag, of indien aangegeven op het genoemde tijdstip nogmaals. Is uw telefoonnummer weergegeven, dan bellen wij bijna altijd terug!

De premie

Premiebetalingen. Onze algemene regeling is dat u de premie aan de (volmacht) maatschappij betaalt waar uw verzekering is ondergebracht. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

Het is belangrijk, dat u de verschuldigde premie op tijd betaalt. Indien u niet tijdig heeft betaald, kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren te vergoeden. In geen geval mag u verschuldigde bedragen verrekenen met nog niet toegekende uitkeringen of restituties.

Onze relatie met verzekeraars.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten (verzekeringen) van de verzekeraars, en dat zijn méér dan 100 maatschappijen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben, kunnen adviseren. Geen van de aandelen van ons bedrijf is in handen van een verzekeraar.

Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars.

Hoe worden wij beloond voor schadeverzekeringen?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien u er prijs op stelt zullen wij u vooraf informeren over de hoogte van de daarmee gemoeide bedragen. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Hoe worden wij beloond voor onze financiële dienstverlening?

Voor onze dienstverlening ontvangen wij provisie van de financiële instelling waar uw financiële product wordt ondergebracht. Deze 'provisie' dient ter dekking van de bedrijfskosten die wij maken om onze diensten te kunnen verlenen. Denkt u maar aan salarissen en kosten voor huisvesting, opleidingen, kwaliteitsborging, automatisering, marketing, communicatie, etc. De provisie die wij ontvangen maakt onderdeel uit van de premie, rente of afsluitkosten die door de aanbieder bij u in rekening worden gebracht.

De exacte provisie die wij voor bovengenoemde producten ontvangen hangt af van het door u gekozen product en de aanbieder. Deze provisie zullen we schriftelijk aan u bekend maken voordat we voor u tot bemiddeling overgaan. Op dit moment kunnen wij u globaal aangeven hoeveel gemiddeld genomen de provisie per productgroep bedraagt:

Productgroep	Bandbreedte	Reikwijdte
Aflossingsvrije, annuïtaire, lineaire of levenhypotheek	tussen ca 0,5% en 1,5% van de hoogte van het hypotheekbedrag	Keuze uit 87 producten van 25 aanbieders
Spaar- of beleggingshypotheek	tussen ca 1,0% en 2,9% van de hoogte van het hypotheekbedrag	Keuze uit 41 producten van 24 aanbieders
Bankspaarhypotheek	tussen ca 1,0% en 2,65% van de hoogte van het hypotheekbedrag	Keuze uit 7 producten van 7 aanbieders
Traditionele levensverzekering	tussen ca 1,75% en 4% van het garantiekapitaal én de premie	Keuze uit 14 producten van 5 aanbieders
Beleggingsverzekering	tussen ca 2% en 5% van de premie x duur en tussen ca 2% en 4% over de premie	Keuze uit 26 producten van 11 aanbieders
Lijfrenteverzekering tegen koopsom	tussen ca 0,5% en 1,5% van de hoogte van het koopsombedrag	Keuze uit 24 producten van 12 aanbieders
Beleggingsrekening	tussen ca 0,5% en 4,5% over de inleg en jaarlijks tussen 0,2% en 0,55% over het belegd vermogen	Keuze uit 8 producten van 4 aanbieders
Woonlastenbeschermers	Tussen ca 5% en 50% van de koopsom of maandpremie	Keuze uit 7 producten van 7 aanbieders
Uitvaartverzekeringen	Tussen ca 4% en 10% van het verzekerd kapitaal	Keuze uit 10 producten van 7 aanbieders

Wij ontvangen in de meeste gevallen een deel van deze provisie direct na het afsluiten van het product. Het andere deel ontvangen wij in minimaal 10 jaar of verspreid over de looptijd van het product.

Voor onze dienstverlening inzake een 2e hypotheek of verhoging staat honorering middels provisie niet in voldoende mate in verhouding tot de te verrichten werkzaamheden. Indien door onze bemiddeling een 2e hypotheek of verhoging tot stand komt tussen u en een financiële instelling zullen we u voor deze diensten daarom een aanvullende vergoeding in rekening brengen. U ontvangt hiervoor van ons een factuur. Betaling van de factuur geschiedt rechtstreeks aan ons of loopt via de notaris.

Verhoging hypotheek	€ 595 voor bestaande hypotheekklanten	€ 995 voor nieuwe hypotheekklanten
2 ^e hypotheek	€ 595 voor bestaande hypotheekklanten	€ 995 voor nieuwe hypotheekklanten

Betalingen

Alle betalingen die u in verband met het gegeven advies aan de aanbieder(s) verschuldigd bent dient u rechtstreeks aan de aanbieder(s) te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende aanbieder, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso.

Wij raden u aan deze 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 aanbieder en/of de dekking van uw verzekering.

Onze kwaliteit

- Op de activiteiten van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. In dat kader dienen wij onze vakkenis op peil te houden.
- Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan of een verschil van inzicht ontstaan. Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.
- Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd aangezien wij uw gegevens behandelen conform de Wet bescherming persoonsgegevens.

Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u 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.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Indien u niet tevreden bent over onze afwikkeling kunt u uw klacht binnen drie maanden voor leggen aan het onafhankelijke **Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid)**. Voor het indienen van uw klacht en/of uitleg over de klachtenregeling kunt u terecht op de website www.kifid.nl.

Uiteraard staat het u (daarna) altijd vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn verder de algemene voorwaarden van toepassing die aan dit document zijn gehecht / op ons kantoor verkrijgbaar zijn en bovendien per e-mail te ontvangen zijn.

Opgemaakt d.d. 26 januari 2010

Algemene voorwaarden Brugmans Verzekeringen

Artikel 1

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op en zijn van toepassing op de advisering over of de bemiddeling bij het sluiten van een financieel product (waaronder hypothecaire financieringen, daarmee verwante producten, verzekeringen en pensioenen) en de daarbij te verwachten werkzaamheden van Brugmans Verzekeringen.

Artikel 2

Indien komt vast te staan, middels een gerechtelijke uitspraak dan wel middels een uitspraak van een binnen de branche gebruikelijk klachteninstituut, dat de consument schade heeft geleden door een fout, zijnde een toerekenbare tekortkoming, van Brugmans Verzekeringen die verband houdt met de advisering en / of bemiddeling in een door Brugmans Verzekeringen geadviseerd financieel product is Brugmans Verzekeringen slechts aansprakelijk tot maximaal de hoogte van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij aan Brugmans Verzekeringen wordt uitbetaald.

Artikel 3

Indien door de consument schade wordt geleden die verband houdt met onjuiste of onvolledige informatie door of namens de consument verstrekt is Brugmans Verzekeringen niet voor deze schade aansprakelijk. Consument erkent dat de dienstverlening vertraging kan ondervinden als gevolg van het niet tijdig, niet correct of niet volledig verschaffen van de benodigde informatie.

Artikel 4

Indien Brugmans Verzekeringen, bij de uitvoering van de werkzaamheden, een voor de consument (redelijkerwijs) kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Brugmans Verzekeringen daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing ontdekt. Indien de consument de vergissing, die hij heeft ontdekt of redelijkerwijs had dienen te ontdekken, nalaat bij Brugmans Verzekeringen te melden, is Brugmans Verzekeringen voor de schade niet aansprakelijk. De consument dient Brugmans Verzekeringen over eventueel relevante wijzigingen, die zich op enig moment in zijn persoonlijke situatie voordoen, en waarvan hij redelijkerwijs kan weten dat deze van invloed zijn op het advies, in te lichten.

Artikel 5

De aansprakelijkheid van Brugmans Verzekeringen voor indirecte schade zoals gevolgschade en gederfde winst is uitgesloten. Brugmans Verzekeringen is evenmin aansprakelijk voor tegenvallende beleggingsresultaten.

Artikel 6

Uitgesloten is de aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan als gevolg van een tekortkoming in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van die computerprogrammatuur aansprakelijkheid jegens Brugmans Verzekeringen heeft aanvaard en de schade aan haar vergoed.

Artikel 7

Alle aanspraken tot vergoeding van schade vervallen na verloop van één jaar na het moment waarop de fout die aan de vordering ten grondslag wordt gelegd, werd ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt.

Artikel 8

Op alle vorderingen is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Brugmans Verzekeringen en haar contractspartij. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank.

Artikel 9

Brugmans Verzekeringen is een zelfstandig tussenpersoon die werkzaam is voor eigen rekening en risico.

opgesteld te

Heerlen op 26 januari 2010.