

Dienstenwijzer Quatro Assurantie & Adviesgroep, versie 1 2018

Onze dienstverlening

Wij stellen ons graag aan u voor en informeren u over ons bedrijf en onze werkzaamheden. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

Inhoud

In deze Dienstenwijzer geven wij u inzicht in ons bedrijf, onze diensten en onze dienstverlening volgens de regels van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit document geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloond worden en de hoogte van onze beloning.

- Onze missie
- Onze diensten
- Wat verwachten wij van u?
- Betalingen
- Onze relatie met verzekeraars en banken
- Hoe worden wij beloond?
- Onze kwaliteit
- Beëindiging relatie
- Klachten
- Aansprakelijkheid
- Contact met Quatro Assurantie & adviesgroep

Over Quatro Assurantie & Adviesgroep

Wij zijn een middelgroot adviesbedrijf op het gebied van risicobeheer, schade- en inkomensverzekeringen, kredieten en hypotheek. De cliënt staat centraal. Wij adviseren onze cliënten door actief risicomanagement. Daarbij maken we optimaal gebruik van nieuwe media en goede analysetools. Wij werken in de regio groot Rotterdam maar ook daarbuiten bieden wij dekking voor grote doelgroepen of bedrijven.

Onze missie

Quatro brengt voor bedrijven, ondernemers en particulieren (financiële) risico's helder in beeld. Wij analyseren, adviseren en helpen bij het voorkomen en verzekeren van risico's die cliënten niet kunnen of willen dragen. Wij zorgen ervoor dat de dekkingen in de loop van de tijd goed aan blijven sluiten bij de risico's. Wij ontvangen voor onze werkzaamheden een passende beloning.

Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek, consumptief krediet, sparen, betalen en financiële planning. Wij houden rekening met wat specifiek in uw situatie van belang is. Hiervoor beschikken wij over de kennis, expertise en contacten met leveranciers van financiële producten. Op al deze gebieden helpen wij u bij het tot stand komen van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling.

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten hebt aangeschaft, blijven wij u begeleiden. Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraars en andere leveranciers van financiële producten. Wanneer u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij vooraf met u een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten. Voor complexe producten, zoals arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, is onze dienstverlening onderverdeeld in vijf onderdelen (oriënteren, analyse, adviseren, bemiddelen, nazorg). U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om kennis te maken en om te inventariseren wat wij voor u kunnen betekenen. Zo krijgen wij zicht in welke werkzaamheden nodig zijn en wat de kosten daarvan zijn. U kunt daarna gefundeerd besluiten om ons in te schakelen of niet.

Analyse

Bij deze fase gaan wij samen met u in op de situatie en het doel van ons gesprek.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een analyse 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 cliëntprofiel op voor een gedegen en passend advies. Nadat u het advies heeft ontvangen, bespreken wij dit met u.

Bemiddelen

Om uw belangen te behartigen hebben wij uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten en verzekeringen. Als u bij die aanbieders een productoplossing wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld of in uitzonderlijke gevallen op basis van de door u opgegeven opdracht. In de wetgeving heet dit 'execution only'. Wanneer wij op basis van execution only werken, mogen wij op geen enkele wijze advies geven. Wij zullen dit dan altijd schriftelijk aan u bevestigen in een overeenkomst.

Nazorg

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze dienstverlening. Wat verwachten wij van u? Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en de gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die hiervoor van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie. Bij

de opmaak van een polis of offerte wordt gebruik gemaakt van de informatie die u aan ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier. Ondanks dat wij de stukken zeer zorgvuldig controleren op fouten, verwachten wij van u toch een controle van de gegevens op de door u ontvangen papieren. Het is tevens belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen.

Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang die al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u ook daarover adviseren als u het ons laat weten.

Betalingen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) kunt u door middel van automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij voldoen. Per polis maken wij daarover met u afspraken.

Wij bieden u ook ons Quatro service abonnement aan, welke erg nuttig is indien u gebruik wenst te maken van onze doorlopende service en extra aanvullende diensten.

Onze relatie met verzekeraars en banken

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid producten van een groot aantal verzekeraars kunnen adviseren. In onze advisering betrekken wij financiële producten van meerdere verzekeraars.

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft zeggenschap in onze onderneming.

Goede verzekeringsvoorwaarden, een marktconforme premie en waar nodig maatwerk. Dat zien wij als belangrijke elementen van de verzekeringsoplossingen die wij adviseren, in combinatie met kwaliteit en service op het gebied van polis administratie en snelle schadeafhandeling.

Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening worden wij op verschillende manieren beloond. Wij onderscheiden de volgende 4 soorten beloning:

- Provisie
- Uurtarief
- Vaste vergoeding
- Abonnement

Combinaties van deze beloningsvormen zijn ook mogelijk. In de Bijlage Beloning bij dit dienstverleningsdocument wordt onze beloning uitgebreid toegelicht. Wij hanteren geen behandelingskosten voor schadeafhandeling.

De beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer in zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet variabel.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons een vergunning verleend voor de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen Zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Vermogen
- Schadeverzekeringen Particulier
- Zorgverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12010450.

Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid!

Beëindiging relatie

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractvervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging stopt ook onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

Klachten?

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat ergens door ons fouten worden gemaakt. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de klachtencoördinator de heer P. Hoegee behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen. Indien uw klacht naar uw inzicht niet afdoende behandeld wordt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG Tel. 070-333 8 999 consumenten@kifid.nl www.kifid.nl

Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid voor beroepsfouten is beperkt.

In geen geval aanvaarden wij aansprakelijkheid voor schade boven hetgeen ter zake door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd.

Contact

Voor verdere vragen kunt u ons bereiken op nummer: **0181-610122**. Onze openingstijden van het kantoor zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. Onze adviseurs kunnen ook buiten kantoor uren op afspraak bij u langskomen of u kunt een afspraak buiten kantoor uren in laten plannen met onze adviseurs op ons kantoor te Spijkenisse aan de Gorsstraat 1.

Bijlage Beloning

Onze verschillende beloningsvormen

Hieronder geven wij u een indicatie van de vormen en wat de kosten kunnen zijn bij verschillende nieuw af te sluiten producten.

Beloning op basis van provisie

Is in beginsel de standaard beloningsvorm voor alle schade- en ziektekostenverzekeringen (met uitzondering van de AOV). Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s). Indien er extra diensten aan u worden geleverd, waarvoor aan u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf. Maakt u gebruik van ons Quatro service abonnement. U betaalt de netto premie incl. assurantiebelasting en poliskosten aan de verzekering maatschappij. Het Quatro abonnement incasseren wij bij voorkeur door gebruik van automatische incasso.

Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Dienstverlening op uurtarief wordt door ons vooral gebruikt bij zogenaamde complexe producten.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste vergoeding verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

Beloning op basis van een abonnement

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een abonnement. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud en de duur van de dienstverlening alsmede de hoogte van het abonnement schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement.

Aanvullende beloningsinformatie

Voor een aantal financiële producten geven wij u in dit Dienstverleningsdocument al een indicatie van onze beloning. Daarbij houden wij een bandbreedte aan, omdat wij pas na de oriëntatiefase een exact bedrag kunnen aangeven. Voor deze producten geldt bovendien altijd dat wij u op de opdrachtbevestiging en/of de productofferte de daadwerkelijke omvang van onze beloning melden. De in onderstaande aanvullende beloningsinformatie verstrekte indicaties hebben uitsluitend de bedoeling u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de kosten van onze dienstverlening. Deze indicaties zijn geen onherroepelijk aanbod. Onze tarieven treft u aan in onderstaande tabel.

Soort dienstverlening:	Minimaal tarief:	Maximaal tarief:
Oriëntatiegesprek	Dit gesprek is zonder kosten voor u.	
Persoonlijk Financieel Advies	€ 95	€ 395
Advies en bemiddeling overlijdensrisico	€ 95	€ 175
Advies opbouwende oude dag voorziening	€ 175	€ 375
Advies uitkerende oude dag voorziening	€ 175	€ 375
Advies en bemiddeling arbeidsongeschiktheid	€ 130	€ 395
Uitvaartverzekering met advies en bemiddeling		€ 95
Uitvaartverzekering géén advies wel bemiddeling		€ 65
Financieel advies particulier <i>per uur</i>	€ 95	
Financieel advies ondernemer <i>per uur</i>	€ 110	

Voor hypotheek advisering hanteren wij de volgende tarieven:

Complete begeleiding van aankoop € 3.000 ongeacht het aantal gesprekken. Hierin is inbegrepen de voorgesprekken inzake uw mogelijkheden en doelstellingen. Totaal pakket aan diensten inzake Advies en bemiddeling. Wij begeleiden u vanaf uw onderhandeling, koopcontract, hypotheek tot en met de begeleiding bij de notaris zonder extra kosten. Vast tarief voor bestaande woningen en nieuwbouw aankoop.

Oversluiten bestaande hypotheek € 3.000 voor nieuwe klanten en bestaande klanten die nog geen gebruik maken van ons Quatro Service Abonnement. Voor klanten die wel gebruik maken van ons Quatro Service Abonnement kan uw voordeel oplopen tot maximaal 50 % van het standaard tarief. Dit wanneer u aan de gestelde voorwaarden voldoet.

Bij rentemiddeling en aanpassen van uw hypotheek hanteren wij een minimaal tarief van € 500 tot maximaal € 1.500 afhankelijk van uw situatie en complexiteit van de situatie. Deze tarief afspraken leggen we schriftelijk zoveel als mogelijk vast bij ons eerste gesprek. Wij maken onderscheid tussen adviseren en bemiddeling activiteiten. Samen met de adviseur wordt dit besproken wij dit met u. In bijzondere gevallen kunnen tarieven afwijken. Dit leggen we vast in de opdracht tot dienstverlening met u als cliënt. De genoemde tarieven zijn exclusief kosten van de bank.

Genoemde tarieven zijn exclusief BTW. Wij passen de tarieven jaarlijks op 1 januari aan op basis van de CBS-Loonindex.